



# **Universidad Nacional Mayor de San Marcos**

**Universidad del Perú. Decana de América**

**Facultad de Letras y Ciencias Humanas**

**Escuela Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la  
Información**

## **Los Servicios de información de la Sala de Educación "José Antonio Encinas" de la Biblioteca Nacional del Perú**

### **INFORME PROFESIONAL**

**Para optar el Título Profesional de Licenciada en Bibliotecología y  
Ciencias de la Información**

### **AUTOR**

**Grace Antonella CORTEZ RUVNOCH**

**Lima, Perú**

**2008**



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

## Referencia bibliográfica

---

Cortez, G. (2008). *Los Servicios de información de la Sala de Educación "José Antonio Encinas" de la Biblioteca Nacional del Perú*. Informe Profesional para optar el título profesional de Licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información. Escuela Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Facultad de Letras y Ciencias Humanas, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

---

A mis amados padres, Luis y Esperanza, por estar siempre a mi lado, para ser mi fuerza y valor.

A mis hermanos, en especial a las Mosqueteras, por su preocupación y apoyo incondicional.

A mis amigos, a quienes demás está el nombrar, pero que con su ánimo y confianza me hacen sentir mejor persona.

A Dios y María, por darme la esperanza y el valor de seguir cada día, y por cada una de las personas que forman parte de mi vida y me ayudan a encontrar el sentido de las cosas.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

	Pág.
<b>INTRODUCCIÓN</b>	8
 <b>CAPÍTULO I PROYECTO DE INFORME PROFESIONAL</b>	
1.1.1 Descripción del tema.....	10
1.1.2 Antecedentes.....	11
1.1.3 Justificación.....	14
1.2 Objetivos.....	15
1.2.1 Objetivo general.....	15
1.2.2 Objetivo específico.....	15
1.2.3 Marco teórico.....	16
1.2.4 Metodología.....	19
 <b>CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO</b>	
2.1 Información.....	21
2.2 Necesidad de información.....	23
2.3 Servicios.....	26
2.3.1 Tipos de servicios.....	29
2.3.2 Hacia la optimización de los servicios.....	35
2.4 El profesional de la información.....	39
2.5 Usuarios.....	40
2.5.1 Categorías de usuarios.....	42
2.5.2 El usuario docente.....	43
 <b>CAPÍTULO III LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN DE LA SALA DE EDUCACIÓN “JOSÉ ANTONIO ENCINAS” DE LA BNP 2007-2008</b>	
3.1 La Biblioteca Nacional del Perú.....	45
3.1.1 Reseña histórica.....	45
3.1.2 Organización.....	48
3.1.3 Estructura Orgánica.....	50
3.2 Centro de Servicios Especializados (CESBE).....	52
3.2.1 Dirección Ejecutiva de Servicios e Investigaciones Bibliográficas (DESIB).....	54
3.2.1.1 Organización.....	54
3.3 Sala de Educación “José Antonio Encinas”.....	58
3.3.1 Reseña histórica.....	58
3.3.2 Colección.....	59
3.3.3 Servicios.....	60
3.4 Nivel de satisfacción de los usuarios de la Sala de Educación “José Antonio Encinas” de la BNP.....	63
3.4.1 Análisis e interpretación de datos.....	64

**CAPÍTULO IV PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN Y MEJORA DE  
LOS SERVICIOS EN LA SALA DE EDUCACIÓN  
“JOSÉ ANTONIO ENCINAS” DE LA BNP**

4.1	Lineamientos de mejora para la Sala de Educación “José Antonio Encinas”.....	74
4.1.1	Sobre los servicios de información.....	74
4.1.2	Sobre los usuarios.....	77
4.1.3	Sobre la colección.....	78
4.1.4	Sobre la promoción de los servicios.....	81
4.2	Presupuesto.....	83
4.3	Cronograma de actividades.....	83
CONCLUSIONES.....		86
RECOMENDACIONES.....		87
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		88
ANEXOS.....		92

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
Tabla N° 1 Sexo.....	64
Tabla N° 2 Edad.....	65
Tabla N° 3 Nivel académico.....	65
Tabla N° 4 Frecuencia de asistencia.....	66
Tabla N° 5 Búsqueda de información.....	67
Tabla N° 6 Acceso al material .....	68
Tabla N° 7 Percepción sobre el personal de la biblioteca.....	71
Tabla N° 8 Alternativas de mejora de los servicios.....	71
Tabla N° 9 Costo de insumos para la elaboración de material de difusión	83



## ÍNDICE DE GRÁFICOS

	<b>Pág.</b>
Gráfico N° 1 Difusión de los servicios.....	67
Gráfico N° 2 Cobertura de necesidades de información.....	68
Gráfico N° 3 Búsquedas en el catálogo.....	69
Gráfico N° 4 Colección.....	70
Gráfico N° 5 Diagrama Gantt.....	85

## **INTRODUCCIÓN**

En los últimos años, en nuestro país se ha aplicado una serie de medidas que buscan optimizar el desempeño docente de los profesionales del área educativa, por medio de la organización de programas de capacitación y actualización, en base a los cuales el docente sea capaz de planificar y desarrollar estrategias para la enseñanza-aprendizaje.

El presente informe tiene como eje de investigación la Sala de Educación “José Antonio Encinas” de la Biblioteca Nacional del Perú, la cual está orientada, en forma específica, a la atención y servicio de los usuarios profesionales y estudiantes del área educativa, quienes en su mayoría acuden con la finalidad de realizar trabajos de investigación.

Durante el desarrollo de este trabajo, se ha identificado una serie de problemas y/o circunstancias que influyen negativamente en la calidad de los servicios que ofrece la sala, los mismos que se relacionan con la actualización de la colección y organización de los servicios.

El informe está dividido en cuatro capítulos. En el primer capítulo se trata de manera general el problema de investigación, abordando los antecedentes, justificación, objetivos y metodología aplicada para la realización de este estudio.

En el segundo capítulo se desarrolla el marco teórico, que nos servirá de fundamento para identificar los factores o circunstancias que originan el problema de investigación.

En el tercer capítulo, se realiza la descripción del entorno de la Sala de Educación “José Antonio Encinas” de la Biblioteca Nacional del Perú. Además se efectúa el análisis e interpretación de los datos obtenidos tras la aplicación de un cuestionario para conocer la satisfacción de los usuarios, con respecto a los servicios que se brindan.

En el cuarto capítulo se propone una serie de estrategias y medidas orientadas a la optimización de los servicios, para cubrir las necesidades e intereses de información de los usuarios de la sala.

Por último, se presentan las conclusiones y recomendaciones a las que se llega con el presente trabajo en relación a los objetivos propuestos.

# **CAPÍTULO I**

## **PROYECTO DE INFORME PROFESIONAL**

### **1.1 Descripción del tema**

La Biblioteca Nacional del Perú (BNP), con la finalidad de satisfacer las necesidades e intereses de información de los usuarios que acuden a ella, pone a disposición diversos materiales y recursos organizados en diferentes salas de atención, así como servicios complementarios de búsqueda especializada y reprografía de documentos.

Entre las diferentes salas de servicio al público, se encuentra la Sala de Educación "José Antonio Encinas", que tiene como fin brindar servicios de información vinculados a temas pedagógicos, siendo su público objetivo los profesionales y estudiantes de Educación de los distintos niveles de instrucción (escolar y superior).

Actualmente, encontramos cierta complejidad al trabajar en servicios especializados en el área educativa, debido a que la mayoría de usuarios asistentes a la sala, son de nivel pre-universitario, lo cual ha influenciado en la organización de los servicios, puesto que las necesidades de información son de distinta índole, siendo los servicios principales el de lectura en sala, referencia y fotocopia. Según las estadísticas de usuarios de la sala, el menor porcentaje de asistentes lo conforman los docentes y estudiantes de educación de universidades e instituciones de nivel superior, por lo cual es necesario elaborar y ejecutar planes y estrategias que promuevan la asistencia de estos

usuarios. Para ello, es primordial conocer sus necesidades e intereses de información que permitan responder de forma precisa y oportuna a sus requerimientos.

Cuando se realizó la mudanza del material bibliográfico del antiguo local de la BNP a la nueva sede, fueron puestos al servicio libros que habían permanecido almacenados sin acceso al público, entre los que se encontraban obras relacionadas al área de Educación, las cuales fueron ubicadas en la Sala de Humanidades; por otro lado, algunos volúmenes que formaban parte de la antigua Sala de Educación “Carlos Cueto Fernandini”, han sido introducidos en la colección de la Sala de Ciencias Sociales “Isabel Pastor Carnero” de la Biblioteca Pública de Lima (BPL), por eso, en numerosas ocasiones, al efectuar búsquedas en el catálogo automatizado, a pesar de que determinados libros aún figuran disponibles en la sala, no son ubicados. A esto se suma el traslado realizado a inicio del presente año de parte de la colección a la Sala de Investigaciones; provocando malestar y desconcierto entre los usuarios que, al acudir a la sala, no logran ubicar la información que solicitan.

## **1.2 Antecedentes**

A la actualidad, no se ha realizado ninguna investigación sobre la percepción de los servicios de la Sala de Educación “José Antonio Encinas” de la BNP. Por lo cual se ha procedido a revisar documentos relacionados a la organización de la colección y los servicios de información.

La finalidad de las unidades de Información, entiéndanse, bibliotecas, centros de información o documentación es la de organizar y difundir el conocimiento en la sociedad, por tal razón, cuando el usuario acude a ellas lo hace con el propósito de encontrar información útil y relevante, sobre un determinado tema de interés o de investigación. Si hablamos respecto a los servicios, debemos señalar que son el eje fundamental para lograr la satisfacción del usuario, a través de la respuesta a sus demandas de información, dado que es a partir de sus necesidades que se organizan y estructuran los servicios.

Gildemeister, Rosario (2001), en su Informe Profesional *CIDE: Mejoramiento de la colección para el Bachillerato Escolar*, tiene como finalidad elaborar una propuesta de mejora de la colección, para proporcionar a los docentes de bachillerato, material de utilidad que les sirva de apoyo para la elaboración de sus clases, es así que menciona las diferentes funciones que se realizan en una biblioteca, las cuales tienen como objetivo final poner a disposición de los usuarios los recursos y materiales que ofrece la institución. A su vez que, establece los diferentes procesos y servicios que se realizan dentro de ella, los mismos que se definen de acuerdo a las necesidades de información de los usuarios, de manera tal que la biblioteca sea percibida como un centro de apoyo al desarrollo del estudio y la investigación.

“La biblioteca es una organización o institución que se encarga del planeamiento, administración (procesos técnicos y servicios) y ejecución de actividades y servicios que facilitan y proveen el uso de material de una biblioteca, en términos de las necesidades de información en la formación, apoyando al trabajo institucional y a la investigación de una rama del conocimiento humano” (p. 9).

Prietto, Anita (2003), en su Informe Profesional *Los usuarios y la promoción de los servicios del Centro de Información de la Conferencia de Superiores Mayores de Religiosos del Perú*, tiene como objetivo conocer las características de los usuarios y sus necesidades de información, a partir de las cuales, presenta una propuesta para elevar la calidad de los servicios y su difusión. Es entonces que menciona a Gómez, R. (1999), quien señala: “Es preciso que la biblioteca se adapte a los cambios de las necesidades y hábitos de sus usuarios y sepa cómo hacerles llegar la información” (p. 9). Al ser el usuario el fin de la biblioteca, es importante mantenerse al pendiente de las diferentes necesidades de información que manifieste. En este sentido, el rol del bibliotecario es trascendental, puesto que, si logra establecer un vínculo con el usuario, podrá conocer las inquietudes y necesidades de información que se le presenten, haciéndolo partícipe en la planeación de estrategias para su acceso y recuperación; lo cual será un factor determinante para el nivel de percepción de la unidad de información:

El éxito y acogida de los servicios de información dependen de la capacidad de las Bibliotecas o Centros de Información para atraer a los usuarios analizando cuáles son sus necesidades y presentando los servicios del modo más conveniente para ellos. (Prietto, 2003, p. 4).

En la actualidad, y de acuerdo a lo antes expuesto, nos podemos percatar de que la gestión y administración de las unidades de información tienen como base fundamental al usuario visto como un cliente, por lo que es indispensable establecer un vínculo que nos permita conocer cuáles son sus necesidades de información, así como conocer el contexto en el que surgen, y en base a ello organizar servicios de información capaces de cubrir sus expectativas a través de servicios de calidad.

### **1.3 Justificación**

La BNP, es el ente responsable de promover la difusión y acceso a la información que forma parte del patrimonio del país, ya sea de origen nacional o extranjero, a todos los ciudadanos sin ningún tipo de distinción. En tal sentido, resulta fundamental la organización de los diferentes servicios que brinda, que permitan cubrir los requerimientos de los usuarios que acuden a ella.

Uno de los principales objetivos en la implementación de bibliotecas es contribuir de manera directa con la educación como aspecto esencial para el progreso de los pueblos, ya que, por medio de ella, es que se logra la identificación, valoración y difusión de la cultura del país. Entre los principales agentes educativos, encargados del proceso de enseñanza-aprendizaje, figuran los profesores. Sin embargo, en los últimos años, la labor desempeñada por los profesionales de educación ha sido criticada severamente, aduciendo el bajo rendimiento de los estudiantes a la falta de capacidad y preparación de los educadores.

La BNP cuenta con la Sala de Educación "José Antonio Encinas", para encargarse de promover y difundir la información referida al ámbito educativo, por lo cual es necesario conocer la percepción de los usuarios con respecto al servicio, para identificar cuáles son los factores que influyen en la poca afluencia de usuarios relacionados al área educativa, como son los profesionales y estudiantes de educación de universidades e instituciones de nivel superior, y a partir de ello, elaborar y ejecutar estrategias con la finalidad



de incrementar la asistencia de los usuarios para quienes está orientada la sala.

Los procesos de acceso, recuperación y transmisión de la información han sido afectados por el continuo avance tecnológico. Lo cual ha repercutido directamente en las necesidades de los usuarios; motivando a que los profesionales de la información creen e implementen, en forma continua, métodos y técnicas que les permitan responder a las demandas de sus usuarios en forma precisa y concreta.

Todas estas razones justifican desarrollar el tema de los servicios de información para el presente Informe Profesional.

## **1.4 Objetivos**

### **1.4.1 Objetivo general**

Describir y analizar el servicio que ofrece la Sala de Educación “José Antonio Encinas” de la Biblioteca Nacional del Perú.

### **1.4.2 Objetivos específicos**

- a.** Conocer las necesidades de información y el nivel de satisfacción de los usuarios.
- b.** Identificar los factores que limitan la afluencia de los usuarios docentes y estudiantes de educación a la sala.
- c.** Proponer mejoras a los servicios de información de la Sala de Educación “José Antonio Encinas” de la Biblioteca Nacional del Perú.

## 1.5 Marco teórico

Vivimos en un mundo que cambia y evoluciona día a día, por lo que resulta fundamental estar pendientes de los descubrimientos y avances de las diferentes ramas del conocimiento, manteniéndonos al corriente de los sucesos y acontecimientos que ocurren en la sociedad de la cual formamos parte y que se torna cada vez más compleja.

Es en este contexto, donde la información tiene un rol fundamental, puesto que, a través de ella se generan nuevos conocimientos, es cuando surgen las necesidades de información, que se manifiestan motivadas por el afán de responder una interrogante en forma específica, con el objetivo de producir conocimiento basado en alguna investigación o descubrimiento previo; o la toma de decisiones a partir de la resolución de un problema.

Entre los objetivos de la BNP, de acuerdo a su Reglamento de Organización y Funciones (ROF), figura el brindar servicios de información eficientemente organizados, capaces de cubrir las necesidades de información de los usuarios más exigentes como son los estudiosos e investigadores de nuestra cultura nacional:

Asegurar un servicio bibliotecario especializado y de información eficiente y de calidad, tendiente a satisfacer la demanda de los estudiosos e investigadores de nuestra cultura, la ciencia, la técnica y la realidad nacional.

El Manual de Servicios para Bibliotecas (Sistema Nacional de Bibliotecas, 2007), señala a la biblioteca como un lugar de acceso a la cultura, información, educación y recreación, a través de diferentes materiales y servicios, los cuales están a disposición de todos los ciudadanos sin ningún

tipo de distinción: “La biblioteca es un espacio cultural, informativo, educativo y lúdico abierto a todos los sectores sociales en los que los libros han dejado de ser la única fuente de información” (p. 9).

Asimismo, menciona el rol que debe cumplir la biblioteca, como distribuidor de servicios de información, permitiendo su acceso a través de diferentes recursos y/o medios: “Al inicio del tercer milenio, las bibliotecas deben entenderse como centros proveedores de servicios y puntos de ingreso a la información procedente tanto de recursos propios, como externos” (p.10).

Huapaya, José. (1977), en su investigación titulada *La tecnología en los Servicios de Información y Documentación*, expone la necesidad de mantener en armonía los procesos tradicionales que se realizan en la biblioteca para la organización física de la información, los cuales están vinculados a la ubicación y localización de los diferentes materiales, recursos y servicios; con los procesos de análisis, recuperación y transferencia de información, que se encuentran sujetos a los constantes avances que se den en materia de tecnologías de información y comunicación: “... resulta indispensable conservar un equilibrio entre las actividades tradicionales que permitan la organización física de la información así como su análisis y distribución utilizando las técnicas más avanzadas” (p. 12).

Hubp (2003), citado por Palacios, J. (2006), precisa que los servicios de información de las bibliotecas son determinados en función al tipo de usuario al que esté orientada dicha organización, puesto que de ello dependerá el tipo de información a la cual acceda; por lo que resulta importante conocer las

necesidades e intereses de información que manifiesten y, de acuerdo a ello, realizar la planeación de los servicios:

Los servicios de información que ofrecen las bibliotecas –del tipo que estas sean- se evalúan, seleccionan, adquieren, organizan, administran y difunden, en función de los usuarios a los que van dirigidos, es decir, de los intereses y necesidades de información que tiene una comunidad específica.

Currás (1982), nos dice: “el usuario es el fin; pero hay que estudiar los medios para llegar a él” (p. 194). Cuando se establece una unidad de información, tiene como objetivo principal al usuario, visto desde la perspectiva de “cliente”, al cual se le debe brindar servicios de calidad que logren cubrir sus requerimientos y expectativas de información.

En los últimos años la producción de información, se ha incrementado en gran medida, influyendo notoriamente en la organización de los servicios, puesto que a menudo el usuario manifiesta inconvenientes para el acceso y recuperación de la misma. Por tal razón, los especialistas de la información se orientan hacia el planeamiento de servicios cada vez más especializados, que logren responder a las demandas e intereses de los diferentes tipos de usuarios de la sociedad de la información actual, de la que formamos parte.

Por otro lado, la labor desarrollada por los especialistas de la información, no puede realizarse de manera unilateral, es decir, en función de la concepción de los servicios que ellos poseen, se debe trabajar de manera conjunta con los usuarios, y así poder conocer cuáles son sus expectativas respecto a la unidad de información; lo que nos permitirá organizar servicios capaces de cubrir sus demandas informativas.

## **1.6 Metodología**

En el desarrollo del presente Informe Profesional se aplicará, en primer lugar, el método descriptivo, toda vez que forma parte de la experiencia profesional; y nos permitirá conocer la situación de los servicios que se ofrecen al público. Como instrumento de recolección de datos se utilizará la entrevista, la cual estará compuesta por un conjunto de preguntas semiestructuradas, dirigida a los responsables de la sala; puesto que, por medio de su aplicación se obtendrá información histórica y descriptiva sobre la organización y funcionamiento de la misma; lo cual será trascendental para poder determinar su estado situacional. Adicionalmente, para complementar los datos recopilados, se emplearán documentos oficiales referentes a la asistencia y uso de la colección.

En segundo lugar, el presente trabajo es de tipo exploratorio, considerando que, hasta la fecha, no se ha desarrollado ninguna investigación concerniente a los servicios de información de la Sala de Educación “José Antonio Encinas” de la BNP, la cual es el eje de estudio. Para poder analizar la situación real del servicio y el nivel de satisfacción de los usuarios, se utilizará para la recolección de datos, la encuesta en su modalidad de cuestionario, elaborada en base a un conjunto de preguntas cerradas relacionadas a los aspectos de la colección, necesidades de información, personal de atención. Se aplicará este método, puesto que, se busca reunir datos precisos, cuantificables, que proporcionen una idea de la percepción de los usuarios con respecto al servicio brindado en la Sala de Educación, y nos permitirá

identificar los factores relacionados con el nivel de satisfacción de los usuarios de la sala.

La población objetivo de la sala está conformada por los profesionales y estudiantes de educación de universidades e instituciones de nivel superior de Lima Metropolitana, asistentes a la Sala de Educación “José Antonio Encinas” de la BNP. Para el presente informe, se seleccionó intencionalmente una muestra de 20 usuarios de tipo no probabilístico, la cual es la cantidad promedio de usuarios en los días de mayor afluencia a la sala.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Información**

El “Diccionario de bibliología y ciencias afines” (Martínez de Souza, J., 2004), en una de sus definiciones sobre Información menciona: “Adquisición o comunicación de conocimientos que permiten ampliar o precisar los que se poseen sobre una materia determinada.” De lo cual podemos deducir, que el incremento de conocimiento tiene como elemento fundamental a la información, la cual adquiere un valor intangible contribuyendo a la producción y adquisición del mismo.

Almada, A., (1989), citado por Hernández, P. (1998), afirma que la información es la base a partir de la cual se creará conocimiento: “Mediante el análisis, comparación y comprobación de la información se puede llegar a la creación o recreación del conocimiento, lo cual implica un esfuerzo de razonamiento” (p. 3).

Cabe mencionar, que la información surge a partir de los datos, que son un conjunto de símbolos, que en sí mismos no tienen sentido alguno; pero que una vez organizados adquieren un significado, convirtiéndose en información, a la cual es posible acceder a través de diferentes recursos y recuperar; tal como nos dice Hernández, P. (1997), “...la información es un conjunto de símbolos con la capacidad de significar, está registrada en diferentes soportes y tiene el potencial de recuperarse” (p. 1).

Shera, J. (1990), es mencionado por Hernández, P. (1998), desde el punto de vista bibliotecológico, para definir el término información: “como un conjunto de datos tratados con fines de transferencia y recuperación, transmitido a través de la comunicación” (p. 3). Es decir, que la información es un conjunto de datos organizados con la finalidad de ser transmitidos, y es en este aspecto, que la comunicación cumple un rol importante medio o canal a través de la cual se transfiere información.

Prosiguiendo con la literatura de Hernández P. (1997), señala que para que la información pueda ser aprovechada en su totalidad, es necesario desarrollar los procesos de gestión y organización, los cuales permiten poner a disposición de los usuarios servicios de calidad: “La información se convierte así en un insumo que permite producir servicios, pero el solo hecho de obtenerla o poseerla no crea milagrosamente el conocimiento ni los bienes y servicios que se derivan de ella” (p. 2).

Con el avance tecnológico alcanzado en los últimos años, las barreras informativas antes existentes han logrado ser superadas casi en su totalidad, un gran aporte ha sido el uso de la Internet, gracias a la cual el acceso y recuperación de información se realiza de forma mediata, venciendo distancias geográficas y de tiempo. A esto se suma la creciente utilización de soportes diferentes al libro como los materiales audiovisuales y digitales, en los cuales se puede almacenar gran cantidad de información, con la que, dependiendo de las características del soporte, se lograría interactuar.



## **2.2 Necesidad de información**

De acuerdo a lo establecido por Calva, J. (1994), sobre la teoría de Maslow, las necesidades del ser humano se manifiestan de forma individual y están relacionadas a los aspectos fisiológico, de seguridad, social, de estima y autorrealización. Las mismas que se representan en la denominada “Pirámide de Maslow”, en la cual a medida que las necesidades vayan siendo cubiertas, se pasa a una de orden superior hasta llegar a la de mayor jerarquía.

Las necesidades de información están consideradas entre las de autorrealización; surgen en circunstancias en las que el individuo requiere de determinada información para poder afrontar alguna situación o problema específico.

La manifestación de una necesidad de información abarca un proceso psicológico, generado a través de un impulso que viene a ser la necesidad específica que, tras ser identificada, se manifiesta por medio de una demanda, a la que es necesario responder de manera oportuna. Por lo que es necesario determinar las circunstancias en las que surge, las mismas que se encuentran directamente influenciadas por el medio o entorno que rodea al usuario.

Según un documento elaborado por la Biblioteca Central de la Universidad de Chile sobre “Los Servicios de Información en Bibliotecas” (2006), las necesidades de información se pueden tipificar de la siguiente manera:

- a. **Cognitiva:** Es aquella que se suscita por el afán de incrementar conocimiento.
- b. **Para toma de decisiones:** Cuando el usuario tiene necesidad de una información concreta a partir de la cual podrá tomar decisiones.
- c. **Para la gestión institucional:** Es aquella que tiene como finalidad el servir de apoyo a alguna medida, acción o gestión determinada dentro de una organización.

Generalmente, cuando el usuario acude a una unidad de información lo hace motivado por una necesidad concreta en un momento y situación específico. Por lo que, podemos decir, que dicha información le será útil para la toma de decisiones, solución de problemas o como respuesta a alguna curiosidad. La utilidad que se hará de la información determina las necesidades de información de una persona.

Shera, J. (1990), quien es citado por Santos, A. y Calva, J. (1997), menciona que existen dos maneras para satisfacer las necesidades de información, las cuales están relacionadas al modo en que se ha logrado ser cubierta dicha necesidad, ya sea por un factor externo, como sucede al acudir a una unidad de información o a través de la experiencia misma del usuario:

1-Hay dos caminos para satisfacer las necesidades de información:

- a) La información obtenida de la experiencia y que es acumulada en el cerebro del individuo; o
- b) La información que se encuentra registrada (fuera del cerebro) en cualquier soporte inventado por el hombre.

El autor Calva, J. (2005), cita a Shera, J. (1990), para señalar que la producción de información está relacionada a la necesidad que tienen las personas por saber y conocer los sucesos que acontecen en la sociedad de la cual forman parte: “Las personas integrantes de una sociedad, requieren de la información del medio ambiente cambiante, de esta manera el cerebro necesita procesar la información recibida y dar una respuesta”.

La tarea de satisfacer las necesidades de información es ardua en muchas ocasiones, pero es posible simplificarla si tomamos conocimiento de la importancia que tiene para los usuarios. Por ello resulta fundamental diferenciar la “necesidad latente” (aquella que el usuario posee en forma permanente, pero que no manifiesta); o “necesidad expresada” (cuando el usuario manifiesta su requerimiento de información con el fin que sea cubierto, es decir una demanda). En este aspecto, cabe resaltar lo expuesto por Hernández, P. (1997): “...una demanda es lo que el individuo solicita al servicio de información y no siempre coincide con lo que éste verdaderamente necesita” (p. 6).

Por otro lado, la misma autora en el libro “La formación de usuarios de información en instituciones de educación superior”, cita a Rowley, J. y Turner, C. (1978), indica que las necesidades de información son influenciadas por los siguientes factores:

- 1.- Nivel de experiencia sobre la disciplina de interés.
- 2.- Tiempo de experiencia en la disciplina.
- 3.- Si el usuario trabaja en forma individual o grupal.
- 4.- Persistencia.
- 5.- Motivación.
- 6.- Capacidad de análisis de la información.
- 7.- Conciencia del universo de recursos de información sobre la disciplina.
- 8.- Disponibilidad de los recursos de información.

- 9.- Medio ambiente en el que se desarrolla el usuario: situación social, política y económica de su entorno.
- 10.- Manejo del lenguaje.

De acuerdo a los puntos mencionados, podemos decir que las necesidades de información están influenciadas principalmente por el área de conocimiento en la cual el usuario se desarrolla, y que se ve reflejado en el interés que manifiesta por lograr que su necesidad sea cubierta; así como por el entorno en el que se desenvuelve, puesto que es ahí donde surge y/o la manifiesta.

Toda unidad de información al desarrollar su planeación, tiene la obligación de conocer e identificar las necesidades de los usuarios a los cuales estará orientada, puesto que es en respuesta a ellas que definirá la organización y gestión de los servicios y recursos que se brinden. En este sentido, las políticas de información, permitirán un adecuado acceso, recuperación y difusión de la información que la unidad posea. Asimismo, se debe trabajar continuamente en planes y proyectos que promuevan el uso de los diferentes recursos con los que se cuente. Siendo un factor clave el relacionado a la selección de personal adecuado y capacitado para responder las demandas que manifiesten los usuarios.

## **2.3 Servicios**

El continuo avance tecnológico influye directamente en la producción de información, puesto que el tiempo empleado para lograr su acceso, recuperación y difusión ha sido reducido. Es entonces que el usuario tiene una

amplia variedad de información a su disposición, por lo que debe realizar una selección acorde a su utilidad y pertinencia.

El Manual de servicios para bibliotecas (Sistema Nacional de Bibliotecas, 2007), indica que los servicios de información se proporcionan en función a las necesidades de los usuarios, así como los recursos y materiales dependerán del grado del mismo, la unidad de información debe ser capaz de responder las demandas de sus usuarios, ya sean de carácter profesional, de investigación, laboral o recreativo; por lo que se deduce que el usuario es el eje principal de la unidad de información: “Los servicios deben responder a las demandas y necesidades de los usuarios. Su variedad y nivel dependerá de los recursos, dimensiones y características de la comunidad a la que atiende” (p. 11).

La Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (IFLA) en su Declaración de Glasgow del año 2002 señala que: “La selección y disponibilidad de los materiales y servicios bibliotecarios deberá regirse por consideraciones profesionales y no por puntos de vista políticos, morales y religiosos”. Esto quiere decir que la organización de una unidad de información, debe regirse en función a los usuarios a los cuales estará orientado su servicio, por ningún motivo debe estar influenciada por algún tipo de ideología o interés.

Calva, J. (1991), menciona que si un individuo acude a una unidad de información es con la finalidad de encontrar respuesta o solución a su

necesidad de información en un momento determinado, la cual espera sea cubierta:

Si el individuo presenta una necesidad de información es por el hecho de que la necesita en ese momento, lo cual lo motiva o lo mueve a que la satisfaga; esto se ve reflejado cuando la persona busca información, para lo cual acude a los lugares donde pueda obtenerla: biblioteca, centro de documentación, etc.

Al desarrollar la organización de los servicios, es necesario conocer previamente cuáles son las necesidades e intereses de información de los usuarios, considerando las posibles variaciones que se presenten en sus demandas informativas, planificándolos de tal manera que logren cubrir sus requerimientos. En este contexto, Gómez, J. (1998), citado por Prietto, A. (2003), menciona:

Las bibliotecas deben dar a conocer sus servicios e interesar por ellos, para hacer subir el número de usuarios, pues no están solo para los que las usan, sino para los que puedan llegar a utilizarla, para los que la puedan necesitar...(p. 19).

Por otro lado, la concepción que tengamos de la institución de la que formamos parte influirá en el grado de calidad de los servicios que proporcionemos y, por consiguiente, en el nivel satisfacción de las necesidades de información de los usuarios. Entonces, se debe trabajar en la percepción de los servicios en base a dos perspectivas: interna, relacionada a las acciones que se realicen al interior de la organización para alcanzar su optimización y; externa, referida a la imagen proyectada por la institución en función a los servicios que se brinden.

Un aspecto importante, ligado directamente a la calidad de los servicios es el de la Promoción, el cual se ve reflejado en los niveles de asistencia y de uso de la colección. Por lo tanto, es trascendental trabajar en la planificación de

estrategias de difusión, por medio de las que se logre hacer de conocimiento de los usuarios los materiales y recursos a los que se puede acceder en nuestra unidad de información. Además, es importante tener en cuenta en la organización de los servicios, el asignarles un valor agregado, a partir del cual se pueda establecer una fidelización de nuestros usuarios,

### **2.3.1 Tipos de servicios:**

De acuerdo a lo señalado por Lancaster, F. (1996), los servicios de atención al público pueden dividirse en:

- a. Servicios sobre demanda:** Son aquellos que se establecen como respuesta a las solicitudes de los usuarios. Se pueden dividir en: servicios de suministros de documentos y servicios de recuperación de la información.
- b. Servicios de notificación:** Son aquellos que se brindan con la finalidad de informar al usuario sobre los diferentes recursos con los que cuenta la biblioteca que puedan ser de su interés. Entre los que figuran las alertas informativas y la diseminación selectiva de información (DSI).

En función a los objetivos del presente Informe Profesional, entre los que figura proponer mejoras en los servicios que se brindan en la Sala de Educación “José Antonio Encinas” de la BNP, se desarrolla el tema de bibliotecas especializadas, poniendo especial énfasis en los servicios que se brindan en este tipo de unidad de información.

En los últimos años, los profesionales de la información se han visto en la obligación de crear e implementar en forma continua métodos y técnicas que les permitan responder a las necesidades de los usuarios en forma precisa y concreta. Bajo este contexto, surgen las bibliotecas especializadas, en ocasiones llamadas centros de documentación, las cuales organizan y gestionan la información según un área específica del conocimiento o en función a la institución de la cual forman parte.

La atención en la biblioteca especializada se realiza de forma personalizada y directa, pues el usuario acude con una necesidad específica y precisa de información, por lo que es determinante la habilidad y profesionalismo con que se desempeñe el bibliotecario, de manera tal que logre establecer contacto con el usuario y con su necesidad de información.

Como ya hemos mencionado, el usuario de la biblioteca especializada acude con la finalidad de encontrar una respuesta concreta a una demanda de información que se manifiesta en una circunstancia o periodo de tiempo determinado, razón por la cual asiste en forma esporádica a la unidad de información. Entonces, es primordial captar su interés a través de los servicios y la colección con que se cuenta, por lo cual se debe trabajar en una serie de estrategias que nos lleven a brindar servicios capaces de cubrir las demandas de información que se presenten, entre los que resaltan:

- **Alertas bibliográficas:** se elaboran en base al material que se incorpora en la colección progresivamente. Puede ser presentada como un listado en el



que se mencione los datos más importantes del documento como título, autor, resumen, año y código.

- **Alertas informativas:** son elaboradas con el objetivo de difundir los sucesos o acontecimientos más relevantes de la institución de la que forma parte la unidad de información, o los hechos o eventos relacionados al área temática en función de la cual está organizada, manteniendo actualizado al usuario.
- **Listado de índices:** se preparan a partir de los índices de determinadas publicaciones que el especialista de la información considera de utilidad para el usuario.
- **Boletín de resúmenes o abstracts:** se realizan a partir de los resúmenes de determinadas publicaciones con las que cuenta la unidad de información, las cuales se consideran de interés para los usuarios. Pueden ser de carácter descriptivo (consiste en una descripción general del contenido del documento), o analítico (se realiza en función al análisis del documento elaborado por el especialista de la información). Contienen los datos referenciales de la publicación, para facilitar el acceso a las mismas.
- **Bibliografías temáticas:** Contienen información referente a las publicaciones que posee la unidad de información sobre un tema determinado.

- **Difusión selectiva de la información (DSI):** Este servicio es fundamental dentro de las bibliotecas especializadas, puesto que se desarrolla en función al perfil del usuario, el cual se determina en base a los intereses informativos específicos que posea. Consiste en proporcionar al usuario información actualizada y pertinente referida al tema específico de su interés. Este servicio puede llevarse a cabo a través de la distribución de documentos impresos o vía correo electrónico mediante el envío de información, permitiendo al usuario el ahorro de tiempo. Cabe mencionar, que el servicio puede brindarse tanto de manera individual o grupal, en función a los intereses de los usuarios
  
- **Servicios de traducciones:** De acuerdo a las últimas investigaciones más sobresalientes, publicadas generalmente en el extranjero, relacionadas al área a la que está orientada la biblioteca; se efectúa una selección a partir de la cual se realiza la traducción de determinados documentos, los mismos que posteriormente son puestos al acceso del público. Asimismo, este servicio puede brindarse a solicitud específica de un usuario sobre un determinado documento.
  
- **Servicio de Base de datos virtual:** Por medio de una base de datos especializada, el usuario puede acceder a información de su interés, como artículos de investigación, informes o estudios a texto completo en línea. La base de datos puede ser elaborada por la institución a la que pertenece o adquirida bajo una suscripción.

- **Servicio de pregunta-respuesta:** ante una consulta realizada por el usuario, el profesional de la información brinda una respuesta. La pregunta puede estar relacionada a la obtención de un dato específico o a referencias bibliográficas de documentos.
- **Préstamo interbibliotecario:** Este servicio consiste en proporcionar al usuario el acceso al material que necesita y que no forma parte de la colección de la biblioteca, sino de otra unidad de información con la cual se trabaja de manera conjunta.

Los servicios que se brindan en la biblioteca especializada proporcionan información sobre el desarrollo de una materia determinada, desde sus orígenes hasta los últimos avances y/o investigaciones realizadas, a nivel práctico y complejo de manera actualizada, tal como nos dice Ascencio, G (1978), “Refiriéndonos a la información especializada (que es la que brinda este tipo de biblioteca) diremos que es la que da a conocer la evolución de disciplinas y profesiones, recogiendo los resultados de la investigación básica y aplicada. (p. 2).

Para complementar lo mencionado anteriormente, nos remitimos a lo expuesto por Arango, H. (1992), y podemos decir que, los usuarios que acuden a las bibliotecas especializadas, a partir de los datos que obtienen, generan información, provocando una evolución constante de diferentes disciplinas, de ahí la importancia de proveer servicios organizados con valor agregado:

El adecuado suministro y utilización de la información especializada favorece la transferencia de conocimientos y ejerce una acción directa en la formación y

actualización de los mismos en cada individuo, produciendo un efecto multiplicador en la productividad de su trabajo que no es fácil de cuantificar, pero que, obviamente, resultan imprescindibles para el desarrollo.

En lo relacionado a la aplicación de tecnologías para la difusión de información, el creciente uso de la Internet ha originado la evolución de los sitios web, los cuales han desarrollado herramientas para el acceso y recuperación de contenidos. Desde esta perspectiva, es que surge la Web 2.0, un concepto introducido por el irlandés Tim O' Reilly en el año 2004, para referirse a la utilización de los sitios web como medio para la interacción de usuarios, propiciando la construcción de redes sociales.

El autor Marquès, P. (2007), menciona que la Web 2.0 tiene como finalidad: “facilitar la **máxima interacción entre los usuarios** y el desarrollo de redes sociales (tecnologías sociales) donde puedan **expresarse y opinar, buscar y recibir información de interés, colaborar y crear conocimiento** (conocimiento social), **compartir contenidos**”. La relevancia de la Web 2.0 consiste en la interacción de los usuarios, a partir de la cual se crean redes sociales basadas en intereses comunes, lo que conlleva a la producción y difusión de conocimiento.

En la actualidad, la existencia de sitios web como blogs y wikis, han sido determinantes para impulsar el trabajo cooperativo, en función al intercambio de opiniones y de información, suscitando la creación de grupos de interés. En este aspecto, el uso de recursos y técnicas como: etiquetado, rss, feeds, folcsonomías, etc. es fundamental para el acceso y la recuperación de información.

### 2.3.2 Hacia la optimización de los servicios

Toda unidad de información tiene como finalidad cubrir las necesidades de sus usuarios. Bajo esta premisa es que organiza y estructura los servicios que pondrá al acceso del público. Por lo que resulta fundamental conocer el nivel de satisfacción del usuario, a partir del cual se plantean una serie de estrategias orientadas a la optimización de los servicios.

En este contexto surge el término “evaluación”, por medio de la cual obtenemos datos referentes a la percepción de diversos aspectos de la organización. En el artículo titulado “*Evaluación y calidad de los servicios de información: una propuesta teórico-metodológica*” se cita a Cañedo, R. (1997), para señalar la evaluación es: “un proceso de juicio que ejecutan los seres humanos, y que su ejecución debe verse como el examen de un producto o evento en relación con las expectativas (lo que espera el usuario del producto o servicio).”

Por otro lado, señala que cuando realizamos la evaluación de una unidad de información, debemos considerar:

- El propósito por el cual se ejecutará.
- La importancia de evaluar los aspectos cuantitativos (datos puntuales, objetivos); y cualitativos (percepción, subjetivos), a partir de los cuales se obtendrá una visión global de la organización.
- Elegir indicadores que nos permitan determinar si se está cumpliendo con los objetivos de la organización, los que de acuerdo a la Norma ISO 11.620

“Información y Documentación. Indicadores de rendimiento bibliotecario”, deben tener las siguientes características:

- a. Contenido informativo.-** Capaz de brindar información necesaria para identificar los logros, deficiencias y limitaciones de la organización, las cuales son tomadas como referencias para proponer una serie de acciones conducentes a su funcionamiento óptimo.
- b. Fiabilidad.-** El indicador debe proporcionar información fiable, por medio de la cual se logre obtener datos fidedignos sobre la variable que esté evaluándose.
- c. Validez.-** El indicador debe medir en forma concreta, lo que debe ser determinado por la variable.
- d. Idoneidad.-** El indicador debe ser capaz de obtener resultados en función al objetivo establecido por la variable.
- e. Carácter práctico.-** El indicador no debe ser complejo, por el contrario debe presentarse de forma accesible y oportuna al usuario.
- f. Comparabilidad.-** En el caso que el indicador sea utilizado con fines de comparación, debe trabajarse con variables comunes, que permitan establecer un diagnóstico acorde a la situación de las organizaciones.

Cuando el usuario acude a una unidad de información, espera que sus necesidades, intereses y expectativas sean cubiertos, esto a partir de los servicios que se proporcionen; lo cual a su vez determina el nivel de eficiencia y eficacia.

En los últimos años, la tecnología se ha convertido en una herramienta complementaria a los procesos de información, puesto que permite desarrollar e implementar servicios acordes a los requerimientos de los usuarios, en los que el valor agregado es de gran importancia, puesto que influye de manera trascendental en la fidelización de los usuarios, relacionada al concepto de calidad.

Soto, L. (2006), en su ponencia “Gestión de calidad y evaluación en bibliotecas”, menciona la siguiente definición: “...la calidad constituye la totalidad de los aspectos y características de un servicio, proceso o producto destinado a satisfacer las necesidades de los usuarios tanto internos como externos, basados en un compromiso de mejora”. (Perrone et al., 2006)

Toda unidad de información, al desarrollar una evaluación, tiene como finalidad planificar una serie de mejoras en base a los resultados obtenidos, para brindar servicios de calidad. En la tesis *Diseño de estrategias para optimizar la calidad de los servicios de la Biblioteca, Marcel Roche del Instituto Venezolano de Investigaciones Científicas (IVIC)*, se indica que para ofrecer servicios de calidad es necesario que la unidad de información posea los siguientes “atributos”:

- **Confiabilidad.-** La unidad de información debe cumplir con todos los compromisos asumidos con el usuario.
- **Capacidad de respuesta.-** Relacionado a la rapidez con la que logra absolver las consultas realizadas por los usuarios.

- **Competencia.-** Consiste en el conjunto de habilidades y destrezas que se poseen para brindar servicios de información.
- **Accesibilidad.-** Referido al grado de accesibilidad a la unidad de información y sus servicios, en los que interviene el factor tiempo.
- **Cortesía.-** Relacionado a la atención brindada por el personal, así como a su apariencia personal. Se debe considerar siempre el respeto y la gentileza en la atención al usuario.
- **Comunicación.-** La unidad de información debe mantener informado al usuario sobre las diferentes actividades y servicios que se brinden. Por otro lado, debe estar pendiente de escuchar sus opiniones y puntos de vista, con respecto a los servicios.
- **Credibilidad.-** Relacionado al grado de veracidad percibido por el usuario sobre los servicios de información; así como la percepción que tienen de la organización, la cual se ve reflejada en la imagen y reputación que proyecta.
- **Seguridad.-** Al organizar los servicios, es necesario considerar la seguridad de los mismos al ponerlos a disposición del público, preservando su bienestar.
- **Comprensión.-** Relacionado a la disposición por conocer y cubrir las necesidades de información de los usuarios, lo cual nos permita ofrecer servicios de información eficaces y precisos.
- **Tangibilidad.-** Referido a la percepción del usuario de la unidad de información. La cual está determinada en función a los servicios y la infraestructura.



De acuerdo a lo expuesto, la calidad de los servicios de información, es un concepto relacionado con el nivel de satisfacción del usuario, ya que determina la importancia y trascendencia de la unidad de información en la comunidad de la que forma parte. Por ello, es necesario realizar una evaluación constante a partir de la cual se pueda planificar de manera adecuada y oportuna una implementación o reformulación de los servicios acorde a las necesidades y expectativas de información de los usuarios.

## **2.4 El Profesional de la información**

El personal que labora en una unidad de información especializada debe conocer los intereses y necesidades de sus usuarios, de la manera más exacta posible, para poder orientarlos en sus búsquedas, así como responder en forma precisa y concreta a sus requerimientos. Sin embargo, según lo expuesto por Smith, A. (2000), con respecto a lo que el usuario de una biblioteca especializada espera es: “Que la información se disemine proactivamente por bibliotecarios que se anticipan a las necesidades de los usuarios, aun antes que ellos mismos hagan sus pedidos” (p. 39). Es decir, la función del bibliotecario es aun más compleja, puesto que, debe ser capaz de adelantarse a sus demandas, lo que le permitirá organizar y difundir la información sistemáticamente, garantizando un servicio de calidad con valor agregado, lo cuál conllevará a la fidelización del usuario.

Debido a que las necesidades y demandas de los usuarios de las bibliotecas especializadas son de carácter específico, puesto que, se manifiestan en función a la institución a la que pertenecen o a un área de

conocimiento delimitada. Es necesario que el profesional de la información esté actualizado en los diferentes hechos o acontecimientos relacionados al ámbito en el que se encuentra inmersa la unidad de información; tal como lo afirma Litton, G. (1974):

... su actividad profesional se centra en determinado asunto, actividad o forma de material; además debe orientarse hacia la promoción de los servicios de información pero, claro está, dentro del campo reducidísimo de una tecnología, una ciencia, una industria o un comercio.

Por otro lado, es necesario resaltar, que el grado de confiabilidad desarrollado entre el usuario y el personal es fundamental, para saber cuáles son sus expectativas con respecto a la unidad de información, de modo tal, que los servicios y productos de información sean planificados y elaborados en concordancia con sus requerimientos.

## **2.5 Usuarios**

“El usuario constituye la base de la concepción y orientación de las unidades de información y de los sistemas” (Guinchat C. y Menou, M., 1990, p. 406). El usuario es el fin supremo de toda unidad de información, por lo que es trascendental conocerlo, saber cuáles son sus necesidades e intereses de información; y basados en esto, establecer un “perfil”, que nos permita identificarlo de manera específica.

El usuario participa de forma indirecta en la organización de la unidad de información, ya que es en respuesta a sus necesidades que se realizan los procesos de selección y adquisición de material, se define el nivel de tratamiento documental de la colección y principalmente se realiza la planeación de los servicios. De esta manera, el usuario asume un rol de agente

evaluador, porque es en función a la imagen o percepción que tenga de la organización, lo que determina la acogida y aceptación del medio en el cual está inmersa la unidad de información.

El continuo avance de las Tecnologías de información y comunicación (TIC's), ha permitido innovar y desarrollar los servicios; esto se ve reflejado en la atención a las demandas de información de los usuarios, las cuales son cubiertas de forma más concreta y precisa.

Según lo expuesto por Orera (1998), el usuario de la biblioteca especializada se caracteriza por:

- Acceder a la información en forma presencial o a distancia.
- Solicitar que su necesidad de información sea resuelta en el momento preciso en que la realiza.
- Utilizar la información proporcionada en una investigación específica.
- Demandar búsquedas y recuperación de información concretas, que logren cubrir sus requerimientos de información, por lo cual el bibliotecario debe tener pleno conocimiento del material que ofrece.
- Recibir una orientación del profesional de la información, que le permita delimitar el campo de investigación que está desarrollando.

En relación a la investigación desarrollada en el presente informe, si nos remitimos a hablar sobre bibliotecas especializadas en el área educativa, podemos considerar algunas que pertenecen a universidades o institutos superiores donde se imparte la carrera de Educación en diferentes niveles y

especialidades, así como de algunas instituciones u organizaciones con o sin fines de lucro orientadas al campo de la investigación educativa, que tienen como misión apoyar y promover el desarrollo y capacitación docente.

José Preciado en su Informe profesional: “Recuperación de la información en la Base de datos de una Biblioteca especializada”, resalta la importancia de las bibliotecas especializadas para la investigación docente: “Un buen número de bibliotecas especializadas, sobre todo aquellas albergadas en instituciones académicas, han apoyado tanto programas de investigación, como de docencia; objetivos prioritarios de toda institución de educación superior...”

### 2.5.1 Categorías de usuarios

Al hacer una división sobre los diferentes tipos de usuarios, tomamos como referente la realizada por Currás, E. (1982), de acuerdo a los siguientes criterios:

- **Según relación con el centro de información.-** Determina dos tipos de usuarios: **conocidos**, que son los que acuden frecuentemente a la unidad de información, y los **desconocidos**, aquellos que asisten de manera periódica.
- **Según número.-** Esta división se realiza en función a la forma de asistencia del usuario, la cual puede ser **individual** o **colectiva**.
- **Según tema de trabajo.-** En función al nivel de investigación, se definen dos tipos de usuarios **científicos** y **técnicos**.

- **Según tipo de trabajo.-** De acuerdo al tipo de investigación que se desarrolla, se definen los siguientes tipos de usuarios: ***particulares, investigadores e industriales.***

### **2.5.2 El usuario docente**

En los últimos años, el proceso educativo ha sufrido una serie de modificaciones relacionadas al currículo, tanto a nivel pedagógico como metodológico; lo que ha conllevado a una reestructuración en los planes de estudio desarrollados por institutos o universidades.

La labor del docente ya no está orientada solamente al dictado de clases, por el contrario, según un documento publicado por el Ministerio de Educación del Perú (MINEDU), sobre el Perfil de egresado de Formación Docente, las funciones que debe cumplir son: facilitador del aprendizaje, debe prepararse para propiciar situaciones en las que el alumno sea capaz de analizar, criticar, reflexionar e imaginar suscitando el proceso de aprendizaje significativo; investigador, el docente debe mantenerse informado de todos los sucesos y hechos que ocurran a su alrededor, lo cual le permitirá despertar la curiosidad del alumno por conocer su realidad, y de este modo logre comprenderla y analizarla; promotor de la comunidad, el maestro debe desempeñarse como modelo de su comunidad, mostrando tolerancia y participación dentro de la misma, para lograr la identificación del educando con su entorno, fomentando el respeto y por ende, el desarrollo de la misma.

El usuario docente, debe utilizar mecanismos que contribuyan con el afán de investigación del educando, a través del uso de diferentes recursos disponibles como los libros, la Internet, los medios de comunicación, etc. para lo cual es necesario que sea capaz de discernir la información que encuentre a su alcance. En este aspecto, el rol de los centros de información está orientado servir de apoyo en el desarrollo del proceso enseñanza-aprendizaje. Por lo cual resulta trascendental que la biblioteca cuente con material relacionado tanto a aspectos teóricos como prácticos de la docencia.

### **CAPÍTULO III**

## **LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN DE LA SALA DE EDUCACIÓN “JOSÉ ANTONIO ENCINAS” DE LA BIBLIOTECA NACIONAL DEL PERÚ 2007-2008**

### **3.1 La Biblioteca Nacional del Perú**

#### **3.1.1 Reseña histórica**

En el año 1821, San Martín proclama la Independencia del Perú, el 28 de julio. Un mes después, firma el decreto de creación de la BNP, y al año siguiente, el 17 de setiembre, la biblioteca es inaugurada, bajo la denominación de biblioteca pública, siendo designado como Primer Bibliotecario, el clérigo Mariano José de Arce. Durante los años 1823 y 1824, cuando aún nuestra independencia se estaba consolidando, la biblioteca sufrió dos saqueos por parte de los realistas españoles, los mismos que significaron una gran pérdida para la colección, motivando al gobierno a impartir una serie de medidas como:

«Todo el que sepa de los libros extraídos de la Biblioteca General, o de los intereses que de ella faltan, lo denunciará inmediatamente: en la inteligencia de que tanto el que los tenga, como el que sepa de ellos y no los entregue o denuncie, será expatriado siendo de clase, y no siéndolo será enrolado en las filas del ejército».

Pero fue en el año 1881, durante la Guerra con Chile, que la biblioteca fue saqueada en más del 80 por ciento de su colección, ya que de contar con 56, 127 volúmenes, pasó a tener 738 volúmenes, según lo afirmara Ricardo Palma, quien fue llamado en situación de emergencia especialmente, para emprender la difícil misión de su reconstrucción: «Biblioteca no existe; pues de los cincuenta seis mil volúmenes que ella contuvo sólo he encontrado setecientos treinta y ocho...». A lo largo de esta etapa, Palma recurrió a personajes del mundo intelectual, social y político tanto nacional como extranjero solicitando apoyo para el cumplimiento de su misión, fue entonces

que se le asignó el apelativo de “Bibliotecario mendigo”. Tres años después la BNP reabre sus puertas, y se establece un nuevo Reglamento, continuando su gestión de Director don Ricardo Palma hasta 1912.

El 10 de mayo de 1943, la BNP es víctima de un voraz incendio, que reduce gran parte de su colección. En esta ocasión, se nombra una Comisión responsable de la reconstrucción, recurriéndose a Jorge Basadre, para hacerse cargo de dicha tarea, asumiendo el cargo de Director. Es en esta etapa que se crea la Escuela de Bibliotecarios, con la finalidad de formar profesionales en el área bibliotecológica, que posteriormente puedan desempeñar funciones dentro de la biblioteca. Además, se inicia la edición de la Revista Fénix (1944), dedicada a la Bibliotecología. Por otro lado, se emprende la labor de compilación de la bibliografía nacional, la cual es publicada bajo el título de Anuario Bibliográfico Peruano. De manera paralela, son inauguradas cinco salas de lectura: Niños, Perú, Ciencias, Humanidades e Investigaciones Bibliográficas. Pero, tras cinco años de ejercer la dirección, Basadre renuncia a su cargo, sucediéndolo en el puesto Cristóbal de Losada y Puga.

En el periodo de 1973-1980, en que la dirección estaba a cargo de la Sra. Bonilla de Gaviria, se publica en 6 tomos el Catálogo de Autores de la Colección Peruana de la Biblioteca Nacional o Catálogo Hall, en el cual se encuentra registrada la colección bibliográfica peruanista que data de los años 1553-1977. Además se realiza el traspaso de la Escuela de Bibliotecarios a la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM).



En el año 1986, siendo Director Juan Mejía Baca, se obtiene un terreno para la construcción del nuevo local de la biblioteca, ubicado en el distrito de San Borja. Al año siguiente, la BNP asume la categoría de Organismo Público Descentralizado (OPD). En 1991, se inicia el periodo de reorganización, bajo la dirección de Pedro Gjurinovic, para luego pasar a cargo de la Sra. Martha Fernández entre los años 1992-2001.

En 1994, se retoma el Proyecto del nuevo local de la BNP, para lo cual se convoca a Concurso Público, con la participación del Consejo Nacional del Colegio de Arquitectos del Perú. Asimismo, durante este año se inauguran ocho salas de lectura, y se implementan nuevos servicios a disposición de los usuarios como los laboratorios de Preservación y conservación UNESCO, Fotografía Luis S. Ugarte y la red automatizada de consulta, entre los más resaltantes. Por otro lado, se reanuda el funcionamiento de algunas Bibliotecas Públicas Modelos.

Los trabajos de construcción de la nueva sede, ubicada en el distrito de San Borja, se inician en 1996. Luego de algunos incidentes, relacionados principalmente a causales económicas, se logra inaugurar el local en Marzo del 2006, bajo la dirección del Sr. Sinesio López, con lo cual la BNP, emprende su proceso de modernización acorde a las nuevas tecnologías de información, con la finalidad de cubrir las nuevas y crecientes necesidades de información de sus usuarios. Actualmente, el Sr. Hugo Neira, se desempeña en el cargo de Director de la institución.

El nuevo local de la BNP tiene un área construida de 20 000 m<sup>2</sup>, la cual se encuentra dividida en 5 pisos. Cuenta con 12 salas de lectura, con la capacidad de recibir alrededor de 550 personas simultáneamente, depósitos de libros que pueden albergar un promedio de 6 millones de volúmenes y un laboratorio de conservación y restauración de documentos. También, posee zonas destinadas para auditorio, sala de exposiciones, anfiteatro, restaurante, etc.

### **3.1.2 Organización**

La Biblioteca Nacional del Perú es la institución encargada de la organización, administración, conservación y difusión del patrimonio de la nación. Para lo cual debe trabajar en la elaboración de planes y ejecución de proyectos encaminados al conocimiento y transmisión de la cultura nacional, que conlleven a la formación de nuestra identidad ciudadana.

#### **a. Naturaleza**

Dentro del Sector Educación la Biblioteca actúa como un Organismo Público Descentralizado (OPD), es decir tiene autonomía para la toma de decisiones en el área técnica, administrativa y económica dentro de su organización, en función de las políticas establecidas por el Sector.

#### **b. Visión**

La BNP se perfila como la primera institución cultural del país, por ello se encarga de velar por la promoción y difusión de la cultura, a través de la organización de actividades que promuevan su desarrollo, más aún

considerando su función depositaria del patrimonio documental producido tanto a nivel nacional (peruanista), como extranjero, esto se ve reflejado en su ROF, en el cual se menciona:

La Biblioteca Nacional del Perú tiene como visión constituirse en una institución cultural consolidada, dinámica y moderna, en tanto depositaria de la producción documental bibliográfica peruana, peruanista y de la más relevante del extranjero; Centro Nacional de Información y verdadero líder en el contexto del Sistema Nacional de Bibliotecas al servicio de la educación e investigación técnica y científica para el desarrollo social, cultural y económico del país.

### **c. Misión**

La BNP en su ROF especifica su labor trascendental como institución responsable de la organización y administración del patrimonio documental bibliográfico y en otros soportes que posea, contribuyendo a la formación, desarrollo y participación de los ciudadanos dentro de la sociedad:

La Biblioteca Nacional del Perú es una institución dedicada a la administración eficiente y eficaz del patrimonio cultural documental bibliográfico, así como del capital universal que posee con la finalidad de coadyuvar al desarrollo cultural, científico y tecnológico, contribuyendo al desarrollo económico y social, y apoyando la formación de ciudadanos y asociaciones, informados y proactivos.

### **d. Objetivos**

La mayor fuente de desarrollo y crecimiento de una nación es la cultura, a la cual podemos acceder a través de los diferentes soportes bibliográficos y no bibliográficos, que forman parte del patrimonio documental del país, resulta entonces necesario establecer lineamientos y políticas conducentes a una adecuada gestión y organización de los recursos de información, en los cuales la capacitación y participación de la ciudadanía son de gran relevancia.

Los objetivos de la BNP están relacionados directamente con la administración y manejo del patrimonio documental de la nación, así como del

aspecto relacionado a la organización de los servicios de información, entre los que figuran los siguientes:

- a. Fomentar y asegurar la integración, conservación, difusión, defensa y control del patrimonio cultural documental-bibliográfico de la Nación, comprendiendo el patrimonio digital.
- b. Asegurar un servicio bibliotecario especializado y de información eficiente y de calidad, tendiente a satisfacer la demanda de los estudiosos e investigadores de nuestra cultura, la ciencia, la técnica y la realidad nacional.
- c. Fortalecer y asegurar el desarrollo del servicio bibliotecario nacional, con el apoyo de los gobiernos regionales y locales; y la institucionalización y funcionamiento descentralizado de los centros coordinadores y red de bibliotecas a nivel regional, departamental y local.

#### **e. Funciones**

La BNP es la institución responsable de velar por el desarrollo y avance del área bibliotecológica a nivel nacional, tanto en el aspecto de la investigación como de la capacitación. Por otro lado, se encarga de establecer la normatividad de todos los procesos relacionados al servicio bibliotecario como de las acciones conducentes al acopio, conservación y difusión del patrimonio documental. Entre sus principales funciones podemos señalar:

- a. Formular, conducir, supervisar y evaluar el cumplimiento de las políticas y planes de desarrollo bibliotecológico nacional dentro del marco de la política educativa y cultural del Estado, acorde a los objetivos estratégicos del Sector Educación.
- b. Conducir, normar, ejecutar, supervisar y evaluar las acciones de defensa, conservación, preservación, identificación, acopio, sistematización, declaración, control, difusión, promoción e investigación del patrimonio cultural documental-bibliográfico de la Nación.
- c. Normar, conducir, ejecutar, supervisar y evaluar los servicios bibliotecarios especializados que se brindan a los investigadores y comunidad académica.

### **3.1.3 Estructura Orgánica**

**a. Alta Dirección.-** Es el área de mayor jerarquía dentro de la institución. Tiene como función principal dirigir la conducción y toma de decisiones de la biblioteca como organización administrativa.

Está conformada por el Director Nacional, las Direcciones Técnicas de la Biblioteca Nacional del Perú y del Sistema de Bibliotecas; y la Secretaría General.

**b. Órganos Consultivos.-** Conformados por el Patronato de la Biblioteca Nacional del Perú; y el Consejo Nacional del Libro y la Lectura. Tienen como objetivo principal la promoción del libro y la lectura, por medio de una serie de políticas y lineamientos. Además se encarga de velar por el desarrollo bibliotecológico, proponiendo estrategias relacionadas a la mejora en los servicios dentro de la institución.

**c. Órgano de Control.-** Representado por la Oficina de Auditoría Interna, la cual tiene la facultad de ejercer control sobre las diferentes unidades orgánicas de la BNP, en los procesos administrativos que sean de carácter contable, económico o de gestión, con la finalidad de asegurar que cada una de las acciones ejecutadas se realicen acorde a las normas y disposiciones vigentes de la nación.

**d. Órganos de Asesoramiento.-** Cumplen el rol de asesorar a cada una de las unidades orgánicas de la BNP, en los diferentes procesos relacionados al funcionamiento y organización de la institución. Lo conforman las oficinas de: Desarrollo Técnico, Cooperación Internacional y Asesoría Legal.

**e. Órganos de Apoyo.-** Se encargan de ejecutar, normar y supervisar los procesos técnicos-administrativos relacionadas a los aspectos del presupuesto,

infraestructura, y del personal de la institución, así como velar por la imagen de la biblioteca en relación a otras instituciones. Lo integran las oficinas de Administración e Imagen Institucional y Extensión Cultural.

**f. Órganos de Línea.-** Se encargan de la orientación, realización y evaluación de la organización y gestión de las acciones y servicios que brinda la BNP. Asimismo, tiene entre sus funciones, incentivar el desarrollo y optimización de la institución y velar por los bienes que conforman el patrimonio documental de la nación. Lo integran:

o **Órganos de Línea de la Biblioteca Nacional del Perú**

- Centro Bibliográfico Nacional
- Centro de Servicios Bibliotecarios Especializados
- Hemeroteca Nacional
- Centro de Investigaciones y Desarrollo Bibliotecológico

o **Órganos de Línea del Sistema Nacional de Bibliotecas.**

- Centro Coordinador de la Red de Bibliotecas Educativas y Especializadas
- Centro Coordinador de la Red de Bibliotecas Públicas

### **3.2 Centro de Servicios Bibliotecarios Especializados (CSBE)**

En el marco de desarrollo del presente Informe Profesional, tenemos como objeto de estudio la descripción del CSBE, por ser el área que tiene a su cargo a la Dirección Ejecutiva de Servicios e Investigaciones (DESIB), de la

que forma parte la Sala de Educación “José Antonio Encinas”, la cual es el eje central de la presente investigación.

El CSBE es el órgano de línea subordinado a la Dirección Técnica de la Biblioteca Nacional del Perú. Está a cargo de un Director General, en calidad de funcionario de confianza, elegido por sugerencia de la Alta Dirección. Tiene como función la conducción, organización, realización y evaluación de las acciones relativas a la gestión, resguardo y control del material documental que conforma el patrimonio cultural del país. Por otro lado, tiene como objetivo el apoyar y propiciar la investigación científica, a través de servicios especializados de información.

El CSBE está conformado por las siguientes unidades orgánicas:

- Dirección Ejecutiva de Patrimonio Documental
- Dirección Ejecutiva de Servicios e Investigaciones
- Dirección Ejecutiva de Preservación y Conservación.
- Dirección Ejecutiva de Biblioteca Virtual.

#### ➤ **Funciones del CSBE**

De acuerdo al ROF de la BNP, las funciones consignadas al CSBE están orientadas a la gestión, organización, conservación, preservación, difusión y valoración del patrimonio cultural documental de la nación, poniendo especial énfasis en la recolección y cuidado de la colección peruanista. Asimismo, se encarga de planificar y desarrollar servicios especializados de información promoviendo y apoyando la investigación científica.

- a. Formular y proponer a través de la Dirección Técnica de la Biblioteca Nacional del Perú las políticas, objetivos y metas del Plan Estratégico y Operativo en lo relativo a los programas y proyectos para la captación, declaración y registro, la preservación, conservación, control, defensa y puesta en valor y servicio del acervo cultural documental bibliográfico del país.
- b. Normar, ejecutar y evaluar la organización y gestión de las acciones y servicios especializados que se brinda en apoyo a la investigación científica.
- c. Organizar y ejecutar estudios e investigaciones bibliográficas; elaborar bibliografías; así como coordinar y proponer su edición y difusión.
- d. Promover, coordinar y ejecutar acciones orientadas a la declaración del patrimonio y adquisición del material documental-bibliográfico especial.

### **3.2.1 Dirección Ejecutiva de Servicios e Investigaciones Bibliográficas (DESIB)**

Órgano técnico del CSBE, entre sus funciones figuran las de planificar, organizar, ejecutar y evaluar los servicios de información especializados; así como desarrollar investigaciones bibliográficas con la finalidad de lograr la valorización del material documental de la BNP. Los servicios brindados en cada una de las diferentes salas están normados y organizados en función a las medidas establecidas por esta dirección.

#### **3.2.1.1 Organización**

Al inaugurarse la nueva sede de la BNP, se estableció brindar servicios de información especializados, con la finalidad de atender al público investigador. Sin embargo, ante la demanda de información de los usuarios, siendo Directora Técnica la Sra. López de Castilla, se produjo una reestructuración. Es entonces que, en el mes de diciembre del año 2006, con la apertura de la Sala de Humanidades “Amarilis”, a partir del discurso pronunciado por el Director Nacional Hugo Neira, se instituye la división de los servicios bibliotecarios según carácter público o especializado:

Esta nueva sala, de cuya apertura me congratulo, podrá ser visitada por escolares, universitarios y público en general, ampliando los servicios que anteriormente



estábamos ofreciendo debido a la mudanza que se está haciendo del material bibliográfico de la Biblioteca Nacional.

#### **a. Servicios bibliotecarios públicos**

Son aquellos que se dan en las diferentes Salas Públicas. Están dirigidos a escolares, universitarios, técnicos, profesionales y público en general. El ingreso se realiza previa presentación del Carné de usuario, el cual tiene la vigencia de un año, con el que también se puede acceder a los servicios de la Biblioteca Pública de Lima o a las Bibliotecas Periféricas. Asimismo, es posible la adquisición de un pase válido por un día (a excepción de la Sala Infantil, cuyo carné debe ser renovado anualmente).

Los servicios están organizados en función al tipo de colección que posee cada sala, las cuales han sido agrupadas de la siguiente manera:

##### **➤ Salas de Lectura**

- **Sala de Humanidades “Amarilis”.-** Su colección está conformada por más de 60 mil volúmenes entre libros y folletos extranjeros antiguos y modernos de temas relacionados al periodismo, filosofía, religión, psicología, derecho, arte, música, literatura, etc.
- **Sala de estudio.-** Esta sala está orientada a aquellos usuarios que acuden a la biblioteca en busca de un espacio de estudio en el que puedan hacer uso de su propio material, con la posibilidad de trabajar en forma individual o grupal.

➤ **Colecciones especiales**

- **Sala de Microfilm.-** En esta sala el usuario puede acceder a la lectura de microfilm, utilizando unas máquinas especiales para este tipo de material. Entre la colección de la sala figuran ediciones de publicaciones periódicas que datan del los siglos XVII - XIX como el diario “El País” y “La Patria”.
- **Sala de Mapas y Planos "Antonio Raimondi".-** En esta sala se encuentran al servicio del público diferentes documentos cartográficos nacionales y extranjeros, entre los cuales figuran mapas, planos, cartas, guías, etc., que datan desde el siglo XIII hasta la actualidad.
- **Sala de Audio y Video "Serafina Quinteras".-** El público puede acceder a información registrada en cintas magnéticas, dvd, cd,y cd-rom; los cuales forman parte de la colección de esta sala, para lo cual cuenta con el equipo necesario como televisores, vhs, radiocassetes y reproductores de dvd.
- **Sala de Afiches, Fotos y Postales "Carlos Dominguez".-** En esta sala el usuario tiene a su disposición la colección iconográfica de la BNP, entre la que se encuentran documentos provenientes de archivos particulares, a partir de los cuales se puede obtener información referente a la vida y costumbre de los limeños de los siglos XIX – XX respectivamente, siendo el más sobresaliente el archivo Courret.
- **Sala de Educación "José Antonio Encinas".-** Posee una colección especializada en el área pedagógica como textos de teoría y consulta para

el estudiante o profesional de educación. Cabe mencionar, que en esta sala se puede acceder también a la colección especializada en Bibliotecología y Ciencias de la Información.

➤ **Colección para niños**

- **Sala Infantil “Francisco Izquierdo Ríos”.-** La atención está dirigida a niños cuya edad oscile entre los 6-13 años. La finalidad del servicio es motivar e incentivar el hábito lector de los niños que cursan el nivel primario. La colección está conformada por obras de referencia, como enciclopedias y diccionarios, obras literarias de autores peruanos y extranjeros, además de cuentos, fábulas y poesías. También cuenta con libros de arte, ciencias, historia, geografía, etc. El acceso al material es de forma directa, lo cual permite al niño elegir lo que desea revisar. Adicionalmente, cuenta con una sala de espera de padres, en la que pueden consultar o revisar libros sobre diferentes materias de su interés, los cuales pueden consultar libremente.

**b. Servicios bibliotecarios especializados**

Estos servicios están dirigidos a los usuarios profesionales; estudiantes de nivel superior que se encuentren cursando los últimos ciclos de estudios de su especialidad, escolares pertenecientes a instituciones educativas, donde se haya implantado el Bachillerato escolar; y de manera excepcional usuarios visitantes según previa coordinación.

- **Sala de Investigaciones.-** El material que ofrece esta sala está conformado por diferentes colecciones particulares que pertenecieron a personajes

sobresalientes de nuestra cultura nacional entre las que podemos mencionar: Raúl Porras Barrenechea, Manuel Cisneros Sánchez, Alfonso Barrantes Lingán, Coronel Zegarra, Federico More, etc. Además de la importante colección de manuscritos de los siglos XV-XVII. Asimismo, resaltan las publicaciones peruanistas, que datan desde el siglo XVI que tienen como eje de estudio a la historia, cultura y desarrollo de nuestro país.

### **3.3 Sala de Educación “José Antonio Encinas”**

#### **3.3.1 Reseña histórica**

La sala fue creada con la finalidad de cubrir y responder a las necesidades de información de los usuarios profesionales y estudiantes de Educación de los diferentes niveles que establece nuestro sistema educativo.

La Sala de Educación inició su funcionamiento en la Biblioteca Pública de Lima, el mes de agosto de 1998, bajo la denominación de Sala de Educación “Carlos Cueto Fernandini”. Se encontraba a cargo de la Dirección Ejecutiva de Servicios Bibliotecarios Públicos que pertenece al Centro Coordinador de la Red de Bibliotecas Públicas.

La sala de lectura estaba localizada en el primer piso, junto a la Sala de Referencia. El acceso a la colección se realizaba bajo la modalidad de estantería abierta, lo cual permitía al usuario consultar la colección directamente del estante. La atención estaba a cargo de dos referencistas, para los turnos de mañana y tarde respectivamente. Los servicios que se brindaban eran lectura en sala y reprografía.

Con la apertura de la nueva sede y la reestructuración de los servicios, la Sala de Educación se traslada de local, siendo abierta el 17 de abril del año 2007. Inicialmente, debido a la falta de personal, el horario de atención era restringido de 8:30am - 5:00pm de lunes a sábado; para luego, debido a la demanda del público, se ampliará el horario hasta las 8:30pm, al igual que las demás salas. En la actualidad, su organización y funcionamiento están a cargo de la DESIB.

### **3.3.2 Colección**

La colección está especializada en el área educativa, la conforman libros y folletos sobre: teoría de la educación, historia de la educación, filosofía de la educación, sociología de la educación, pedagogía, etc. Además, de una importante colección de textos escolares de nivel inicial, primario y secundario; útiles para los docentes en la elaboración de sus clases.

Desde hace algunos meses, debido a la falta de actualización del catálogo automatizado, se presentan inconvenientes para el acceso a determinado material que a pesar de figurar disponible en la sala, no se encuentra físicamente por las siguientes razones:

- Cuando la sala fue implementada en la nueva sede, se realizó el traslado de la colección, la cual hasta el momento no está íntegramente a disposición del público, pues aún no se ha logrado desembalar la totalidad de cajas que la conformaban.

- Existe material correspondiente al área de Educación que se encuentra localizado en otras salas como son:
  - **Sala de Humanidades**, debido a que al realizarse la mudanza al nuevo local, la sala fue implementada con libros de diferentes materias que no habían sido puestos al servicio del público hasta esa fecha.
  - **Sala de Ciencias Sociales (BPL)**, al efectuarse el traslado de los libros a la nueva sede, se realizó una selección de material, luego de la cual algunos libros fueron incluidos como parte de la colección de esta sala.
- En el mes de marzo del presente año, un aproximado de 700 libros, se retiraron de la colección, puesto que pertenecían a la colección Patrimonial, siendo devueltos a los depósitos de la Sala de Investigaciones (de acceso restringido).

Esta situación ha generado desconcierto y frustración en los usuarios, quienes después de realizar sus búsquedas y seleccionar el material para revisar, no pueden concretar su consulta.

### 3.3.3 Servicios

Para acceder a los servicios de la Sala de Educación, es necesario presentar el carné de usuario o el pase por un día de vigencia; en el caso de los escolares deben presentar su carné de colegio o su cuaderno de control.

- **Lectura en Sala.-** Los usuarios pueden acceder a consultar el material de la sala, solicitando un libro a través de una papeleta de pedido, que debe ser

entregada al referencista de la sala, la cual contiene los datos más importantes para la localización del documento como son: código de clasificación, título, autor y año de publicación.

- **Catálogo de acceso público en línea (OPAC).**- La sala cuenta con una computadora, en la que puede acceder al catálogo automatizado de la biblioteca, para realizar búsquedas de información sobre los diferentes materiales que se encuentran al acceso del público..
- **Internet inalámbrico.**- La BNP pone al servicio de sus usuarios la conexión a internet inalámbrico, disponible mediante el uso de sus computadoras personales, sin ningún costo adicional.
- **Consultas.**- El usuario puede realizar consultas de información de manera presencial, vía telefónica o fax, así como, por correo postal o electrónico.
- **Reprografía.**- Es el servicio mediante el cual se ofrece la reproducción de documentos bajo diversas modalidades:
  - **Fotocopia simple.**- La BNP, cuenta con una fotocopidora, ubicada en el 3er piso, en la sala de lectura de la Hemeroteca Nacional. Se tiene como normativa no autorizar la copia de más del 20% del total de páginas del libro, ni publicaciones anteriores a 1960, además de material de referencia y otros documentos por motivos de conservación.

En la actualidad el servicio de fotocopia se ha limitado debido al estado de deterioro de los libros de la colección. Permitiéndose la fotocopia solo de libros que posean dos ejemplares y que no hayan sido adquiridos por compra.

- **Microfilm.-** Servicio a disposición de los usuarios para reproducir documentos publicados antes del año 1960, y, libros que son ejemplares únicos, los cuales no son permitidos fotocopiar.
- **Digitalización.-** Servicio alternativo al microfilm, el cual consiste en la digitalización de documentos mediante el escaneado de material que no es posible de fotocopiar.
- **Fotografía.-** Consiste en la toma de imágenes de un documento que no se puede fotocopiar.
  
- **Personal.-** El personal de atención de la sala está conformado por dos referencistas en cada uno de los turnos (mañana y tarde), de los cuales dos son profesionales en bibliotecología, un historiador y un sociólogo. Entre sus funciones están orientar al usuario en su búsqueda de información y proporcionarle el material que solicite.
  
- **Equipo.-** La sala posee dos computadoras, una que es utilizada por el personal referencista, y otra que está a disposición del público para que realice sus búsquedas de información. Para que el usuario, guarde sus pertenencias, han sido ubicados en la sala de lectura dos estantes metálicos. En cuanto a la colección, los libros se encuentran ordenados en estantes metálicos, de acuerdo al número de clasificación.



### **3.4 Nivel de satisfacción de los usuarios de la Sala de Educación “José Antonio Encinas” de la BNP**

Para realizar un estudio exploratorio de los servicios de información brindados a los profesionales y estudiantes del área educativa, se utilizó como instrumento de recolección de datos, la entrevista, la cual se realizó al personal de la biblioteca, con el fin de elaborar los antecedentes y descripción de la sala; mientras que para conocer el nivel de satisfacción de los usuarios en relación a los servicios de la misma se utilizó un cuestionario compuesto por nueve preguntas de opción múltiple y una pregunta abierta; sobre los siguientes aspectos:

- a. Características de los usuarios: sexo, edad y nivel académico.
- b. Frecuencia de asistencia
- c. Difusión de los servicios
- d. Acceso y recuperación de la información
- e. Recursos bibliográficos
- f. Personal de la biblioteca
- g. Alternativas de mejoras de los servicios
- h. Sugerencias

#### **➤ Población**

El público objetivo lo conforman los usuarios, estudiantes o profesionales del área de Educación de Lima Metropolitana, de los niveles escolar o superior asistentes a la Sala de Educación “José Antonio Encinas” de la BNP.

### ➤ Muestra

Se consideró solamente una muestra de los profesionales y estudiantes de educación que asisten a la sala, es decir, de los usuarios reales que acudieron en dos de los días de mayor afluencia entre los turnos mañana y tarde durante una semana del mes de setiembre del 2008, quienes fueron seleccionados intencionalmente y de manera aleatoria, mientras realizaban sus búsquedas de información.

### 3.4.1 Análisis e interpretación de datos

#### a. Características de los usuarios

- o **Sexo.-** En relación al sexo de los usuarios, los datos nos indican que, del total de encuestados la gran mayoría son mujeres (75%), mientras que la cuarta parte son varones (25%); sin embargo, el resultado de esta exploración no debe generalizarse, debido a que la afluencia por sexo tiende a ser relativa.

**Tabla N° 1**

#### **Sexo**

	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Femenino	15	75
Masculino	5	25
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta aplicada  
Elaboración propia

- o **Edad.-** En lo referente a la edad de los usuarios, las cifras destacan a los encuestados que oscilan entre los 25 y 40 años, representados por un 45%, seguido inmediatamente por los usuarios de 16 a 24 años con un cercano 40%. Como lo determinan los porcentajes, la mayoría de los asistentes se

ubican entre la juventud y la adultez, quienes están cursando estudios de pre-grado o complementarios a la universidad y/o instituto. Tal y como se confirma en la tabla N° 3.

**Tabla N° 2**  
**Edad**

	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
De 16 a 24 años	8	40
De 25 a 40 años	9	45
De 41 a 65 años	2	10
De 65 años a más	1	5
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta aplicada  
Elaboración propia

- o **Nivel académico.-** Los resultados nos señalan un marcado predominio de encuestados que respondieron ser estudiantes universitarios (60%), lo cual establece una gran diferencia con el segundo grupo; los mismos que afirmaron tener el grado de magister (15%). De acuerdo a los datos obtenidos, los estudiantes universitarios son los usuarios más asiduos a la sala, para realizar trabajos e investigaciones al igual que los maestristas.

**Tabla N° 3**  
**Nivel académico**

	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Estudiante de Instituto	2	10
Estudiante Universitario	12	60
Bachiller	1	5
Licenciado	2	10
Maestría	3	15
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta aplicada  
Elaboración propia

### b. Frecuencia de asistencia

- Según los datos obtenidos, el 45% de encuestados señaló asistir algunas veces al año, mientras que entre los que concurren una vez a la semana, o asisten por lo menos una vez al mes, alcanzan un 50%. Como se mencionó anteriormente, los usuarios acuden en mayoría con la finalidad de cubrir necesidades de información específicas en momentos determinados para el cumplimiento de deberes académicos.

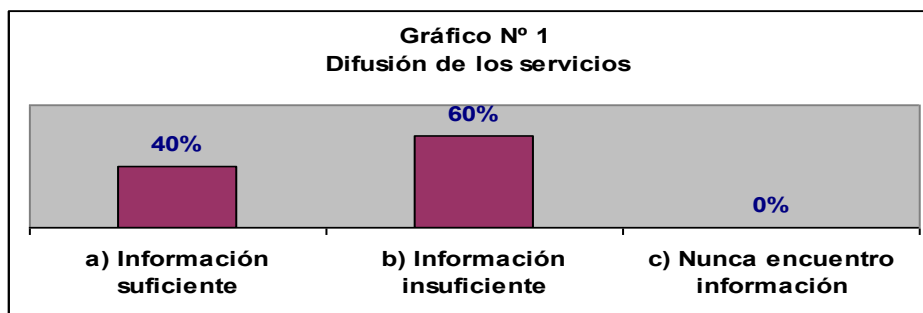
**Tabla N° 4**  
**Frecuencia de asistencia**

	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
a) Todos los días	1	5
b) Entre dos a tres veces a la semana	3	15
c) Una vez a la semana	4	20
d) Una vez al mes	3	15
e) Algunas veces al año	9	45
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta aplicada  
Elaboración propia

### c. Difusión de los servicios

- De acuerdo al siguiente gráfico, podemos apreciar que mayoritariamente los encuestados indican que la información sobre los servicios es insuficiente (60%). Esto podría obedecer a que no existe un folleto informativo sobre la sala, en el que se haga referencia específica a los diferentes servicios que se brindan.



Fuente: Encuesta aplicada  
Elaboración propia

#### **d. Acceso y recuperación de la información**

- **Búsqueda de información.-** Al consultar a los usuarios sobre cómo realizan sus búsquedas, las cifras demuestran que la mayoría (60%), prefiere recurrir generalmente a los bibliotecarios para encontrar información. Los datos obtenidos nos indican que los usuarios muestran un alto grado de confiabilidad en las referencias bibliográficas recibidas del personal, ello se debe a que la información, contenida en el catálogo, no guarda congruencia con el material disponible en sala.

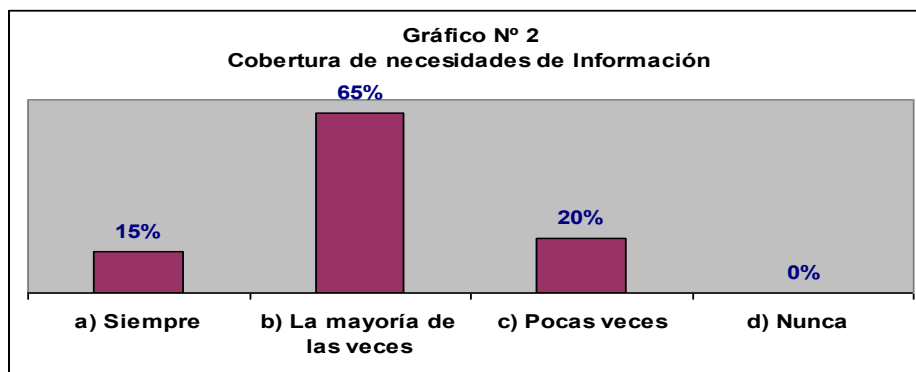
**Tabla N° 5**  
**Búsqueda de información**

	Siempre	Casi Siempre	Muchas veces	Nunca	Total
a) Consultando el catálogo automatizado	30%	45%	20%	5%	<b>100%</b>
b) Consultando a los bibliotecarios	25%	60%	10%	5%	<b>100%</b>
c) Por referencia de algún conocido	0%	10%	30%	60%	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada  
Elaboración propia

- **Cobertura de necesidades de información.-** Según los resultados obtenidos, la mayoría de encuestados (65%) manifestó que sus

necesidades de información son prácticamente resueltas en su totalidad, siendo trascendental el desempeño de los referencistas en este proceso.



Fuente: Encuesta aplicada  
Elaboración propia

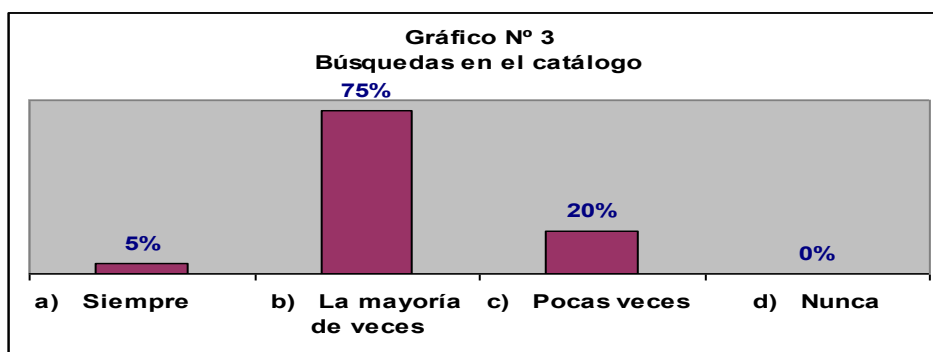
- **Acceso al material.-** Los datos nos indican que la mayoría de usuarios (70%), ya sea siempre, muchas veces o casi siempre, opinan que existe demora en el tiempo de entrega del material solicitado. Cabe resaltar, de acuerdo a otro ítem, que más de la mitad de usuarios (55%) señaló que no logra acceder, en ocasiones, al documento que solicita, pero se sabe además que el 45% declaró que recibe un material en reemplazo del mismo. Lo cual demuestra el interés de los referencistas por satisfacer las necesidades de los usuarios, así como también las falencias en la base de datos, que no refleja el material real disponible en sala.

**Tabla N° 6**  
**Acceso al material**

Al solicitar un libro	Siempre	Casi Siempre	Muchas veces	Nunca	Total
Tardan demasiado en su entrega	5%	25%	40%	30%	100%
Me entregan otro libro sobre el mismo tema	10%	40%	45%	5%	100%
No logro obtener el libro solicitado	0%	10%	45%	45%	100%

Fuente: Encuesta aplicada  
Elaboración propia

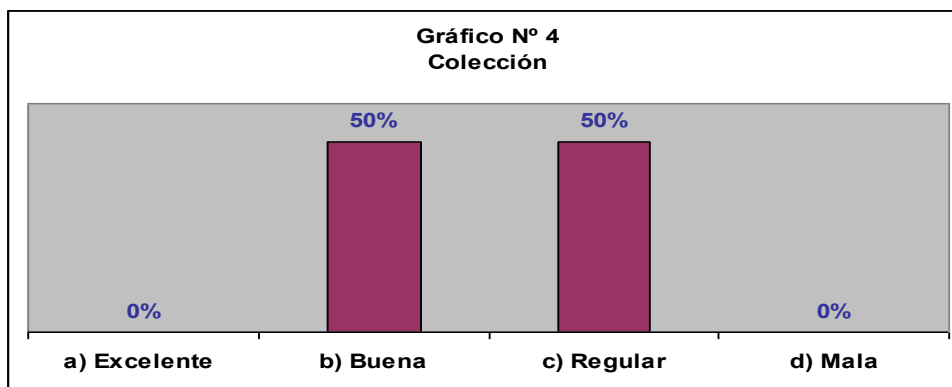
- o **Búsquedas en el catálogo.-** Del total de encuestados, el 75% respondió que la mayoría de veces, al buscar información en el catálogo, logra ubicarla. Estos resultados, indican que los usuarios poseen habilidades en el manejo del catálogo, para encontrar la información que necesitan.



Fuente: Encuesta aplicada  
Elaboración propia

#### e. Colección

Las cifras nos señalan que la opinión de los usuarios se encuentra dividida, un 50% de ellos considera que la colección de la sala es buena, mientras que el otro 50% opina que es regular; lo cual manifiesta que la mayoría de usuarios logra encontrar información de utilidad, a pesar que gran número de libros ha sido retirado de la sala durante la primera mitad del año.



Fuente: Encuesta aplicada  
Elaboración propia

#### **f. Percepción sobre el personal de la biblioteca**

Para obtener la percepción de los usuarios sobre el personal referencista, se consideraron los aspectos de rapidez en la atención, trato personal, conocimiento de la colección, capacidad de asistir sobre el uso de nuevos servicios y/o fuentes de información, y capacidad para orientar y apoyar los trabajos de investigación. Para lo cual se trabajó en función a una escala de calificación del 1 al 5, siendo 5 el mayor nivel de percepción para cada rubro.

- o De acuerdo a los resultados, el aspecto que obtuvo mayor calificación de la mayoría de usuarios está referido al conocimiento de la colección con un valor de 4, seguido por el aspecto relacionado al trato del personal cuyo valor asignado por la mayoría de usuarios es 5. Entonces podemos afirmar, que en general, el nivel de percepción de los usuarios sobre las características del personal referencista es positivo y corrobora los datos consignados en la tabla N° 5 (consulta a los referencistas) y la tabla N° 6 (entrega de otro material similar en reemplazo del solicitado).



**Tabla N° 7**  
**Percepción sobre el personal de la biblioteca**

	1	2	3	4	5	Total
a) Rapidez en la atención	2	4	4	5	5	20
b) Trato personal	2	1	3	6	8	20
c) Conocimiento de la colección		1	0	12	7	20
d) Capacidad de instruir sobre el uso de nuevos servicios y/o fuentes de información	3	4	8	5	0	20
e) Capacidad para orientar y apoyar los trabajos de investigación	2	2	5	8	3	20

Fuente: Encuesta aplicada  
Elaboración propia

### **g. Alternativas de mejora de los servicios**

La penúltima pregunta del cuestionario, estuvo dirigida a definir por medio de alternativas propuestas, cuáles eran los puntos que a criterio de los usuarios se deben mejorar para optimizar los servicios, considerando una escala de valores del 1 al 5, siendo el número 1 el de mayor importancia. Según lo cual podemos apreciar como medidas principales, la actualización de la colección y el incremento en la cantidad de libros. Lo cual reafirma la necesidad de mejorar el servicio en el aspecto relacionado a la colección.

**Tabla N° 8**  
**Alternativas de mejora de los servicios**

	1	2	3	4	5	Total
a) Aumentando la cantidad de libros	15	3	0	0	2	20
b) Actualizando la colección	16	2	0	1	1	20
c) Brindando una atención más personalizada	4	7	5	1	3	20
d) Difundiendo mejor los servicios existentes	3	4	8	5	0	20
e) Disponiendo de servicios on-line (a través de Internet)	5	4	9	2	0	20

Fuente: Encuesta aplicada  
Elaboración propia

#### **h. Sugerencias**

Al desarrollar el cuestionario, se consideró oportuno realizar una pregunta de respuesta abierta con la finalidad que los usuarios puedan expresar sus inquietudes y sugerencias con respecto al servicio recibido en la sala, cuyas respuestas se agruparon como sigue:

- Actualización e incremento de la colección, enfatizando en los libros sobre aprendizaje, teoría de la matemática y metodología de la enseñanza del idioma inglés.
- Acceso a la colección, mediante la modalidad de estantería abierta.
- Reducción del costo de la fotocopias.
- Minimización del tiempo empleado en la búsqueda del material solicitado, ya sea a través de la agilización del personal, o mediante el incremento del mismo.
- Implementación de casilleros, para que los usuarios puedan guardar sus pertenencias.
- Implementar una base de datos que contenga únicamente el material que forme parte de la colección de la sala.

De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede inferir que el principal problema de los servicios de la sala de educación está focalizado en la colección. Son constantes las situaciones en las que el usuario solicita un libro, determinado al cual no logra acceder. En este aspecto, el trabajo realizado por el personal referencista es fundamental, ya que logra establecer una conexión

con el usuario, al mostrar interés en responder a su necesidad de información, lo cual determina el alto grado de valoración de los usuarios a la labor desempeñada por los referencistas.

En cuanto a la recuperación de información por medio del catálogo automatizado, es imprescindible la actualización de datos, lo cual permitirá ofrecer al usuario información precisa sobre la colección de la sala, evitando la molestia y pérdida de tiempo para localizar un documento que no se encontrará disponible en sala. Por otro lado, según el grado académico, la mayoría de los encuestados son universitarios, siendo mínima la asistencia de usuarios profesionales. Por lo que resulta necesario implementar servicios de información especializados, con los que se logre captar el interés de este tipo de usuarios.

## **CAPÍTULO IV**

### **PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN Y MEJORA DE LOS SERVICIOS EN LA SALA DE EDUCACIÓN “JOSÉ ANTONIO ENCINAS” DE LA BNP**

Desde sus inicios, la Sala de Educación, estableció como público objetivo a los estudiantes y profesionales de Educación, para lo cual puso a disposición de los usuarios una colección especializada en el área pedagógica. Por esta razón, es necesario implementar un conjunto de medidas con el fin de orientar los servicios en forma especializada, lo cual influirá directamente en el grado de afluencia de usuarios pertenecientes al sector educativo y el nivel de satisfacción de los mismos.

#### **4.1 Lineamientos de mejora para la Sala de Educación “José Antonio Encinas”**

Luego de analizar los resultados de la encuesta, hemos podido establecer una serie de factores relacionados a la organización de los servicios, que son necesarios reestructurar para optimizarlos. En base a ello, se plantean las siguientes propuestas:

##### **4.1.1 Sobre los servicios de información**

Toda unidad de información planifica y desarrolla servicios y productos con la finalidad de satisfacer las necesidades de sus usuarios. En el caso de la Sala de Educación “José Antonio Encinas” de la BNP, por tratarse de una sala especializada en temas pedagógicos, se propone la implementación de servicios especializados de información, los cuales pasamos a detallar:

- o **Listado de tesis.-** Se elaborará un listado de las tesis de educación con las que cuenta la biblioteca, disponibles en la Sala de investigaciones. El cual será preparado a partir de los datos de la ficha bibliográfica del documento y teniendo en cuenta el tema de investigación desarrollado.
- o **Catálogo de índices de publicaciones periódicas.-** Por medio de este catálogo se proporcionará al usuario información sobre las diferentes publicaciones del ámbito educativo a las que puede acceder en la Sala de Hemeroteca y será actualizado con una frecuencia bimensual. Este catálogo será presentado en formato impreso y puesto a disposición del público en archivadores ordenados alfabéticamente según el título de la publicación.
- o **Bibliografías temáticas.-** Serán elaboradas en función a la demanda de información de los usuarios, con la finalidad de incrementar el uso de la colección, así como también para poner a conocimiento del público el material con el que cuenta la sala
- o **Archivo vertical.-** Mediante este servicio se trabajará de manera canalizada la información contenida en publicaciones periódicas en formato impreso o en línea sobre el ámbito educativo; la cual será organizada por área temática, y puesta al servicio del usuario mediante un catálogo en el que se proporcionen las referencias de los artículos que conforman el archivo vertical.

- o **Difusión selectiva de la información (DSI).**- Por medio de este servicio se proporcionará información precisa, concreta y actualizada, acorde a las características y necesidades específicas de los usuarios. El servicio se realizará a través de la distribución de fotocopias o impresiones de artículos en línea, así como mediante el envío de información vía correo electrónico de manera periódica.
- o **Boletín informativo.**- Este boletín contendrá artículos relacionados al ámbito educativo, además de información sobre noticias y eventos académicos. Tendrá una frecuencia bimensual. Su difusión se realizará en formato impreso y digital.
- o **Alertas bibliográficas.**- Elaboradas con la finalidad de dar a conocer al usuario las más recientes publicaciones que se incorporan a la colección de la sala, las cuales serán puestas a disposición del público en formato impreso y en línea (Blog de la Sala de Educación). La alerta será elaborada semestralmente e incluirá los siguientes datos de las publicaciones: título, autor, código de clasificación y tema; adicionalmente se colocará la imagen digitalizada de la portada del documento, para lo cual se trabajará coordinadamente con el área de Biblioteca virtual.
- o **Exposiciones.**- Serán programadas de manera complementaria a la elaboración de las alertas bibliográficas, mediante la exposición de los libros que forman parte de la misma; o en función a un calendario de exposiciones propuestas según un área temática.

#### **4.1.2 Sobre los usuarios**

Para brindar servicios de información especializados, debemos conocer e identificar las necesidades e intereses de los usuarios, a través de la elaboración de un perfil. Por lo que es importante la creación de una base de datos que contenga información de los usuarios estudiantes y profesionales de Educación que asisten a la sala, los mismos que se determinarán en función al registro de asistencia. Se debe trabajar de manera conjunta con el Módulo de inscripciones, puesto que la información de los usuarios se obtendrá del Sistema de carnetización (el cual se encuentra a su cargo), ya que cuando el usuario obtiene el Carné de biblioteca, se registran sus datos personales como: nombre, correo electrónico, profesión, centro laboral y tema de interés o de investigación.

Adicionalmente, con la finalidad de trabajar en forma coordinada no solo con los profesores a nivel individual, sino también a nivel institucional, se propone la creación de un Directorio que contenga las direcciones electrónicas de los diferentes colegios públicos y privados que se encuentren ubicados en zonas aledañas al distrito de San Borja, así como de instituciones relacionadas al ámbito educativo. La información se obtendrá del portal del MINEDU, así como de catálogos de instituciones educativas.

Por otro lado, debido a la introducción de nuevos recursos y medios para el acceso y recuperación de información, es necesario planificar un Programa de formación de usuarios, con la finalidad de desarrollar sus habilidades informacionales. De modo tal, que el usuario sea capaz de utilizar al máximo los recursos y medios puestos a su disposición. En este sentido, es importante

trabajar tanto en el aspecto intelectual como metodológico, mediante la diseminación de información y el uso de tecnologías.

#### **4.1.3 Sobre la colección**

En la labor del referencista, el conocimiento de la colección, resulta fundamental porque le permite proporcionar y sugerir información de utilidad al usuario. Por tal razón, es fundamental realizar un inventario de la colección, que se efectuará en base a las fichas topográficas del material de la sala, lo que permitirá verificar la existencia de los libros en el depósito.

De esta manera, se obtendrá información precisa y actualizada sobre los títulos y ejemplares con los que cuenta la sala a disposición de los usuarios, y facilitará la tarea de brindar servicios organizados. Asimismo, el inventario servirá de base para desarrollar las siguientes actividades:

- Ordenamiento del fichero topográfico.- El fichero topográfico contiene las fichas del material bibliográfico de la sala. Está organizado de acuerdo a los siguientes criterios:
  - Tipo de documento: libro o folleto.
  - Procedencia: nacional o extranjera
  - Signatura topográfica: Contiene el número de clasificación del documento, según área temática (Clasificación Dewey), además de la notación interna, código alfanumérico, asignada de acuerdo a los datos del autor o título del documento.



- o Ordenamiento de la colección.- Los libros están ubicados en estantes, según el código de clasificación y ordenados alfabéticamente, al igual que los folletos, que se encuentran ubicados en estantes separados a los de los libros.
- o Verificación de la existencia de los libros en los estantes en relación a las fichas topográficas.- De acuerdo al inventario realizado el pasado año al realizarse la apertura de la sala, la colección estaba conformada por 402 folletos y 3486 libros. Sin embargo, como mencionamos anteriormente, en el mes de junio una cantidad aproximada de 700 libros fueron retirados de la colección, por lo que resulta necesario verificar el material que se encuentra disponible en la sala.
- o Selección de material para descarte o restauración.- Realizar una selección de los documentos, que deberán ser descartados de la colección, ya sea por su antigüedad o estado físico, así como, de los libros que deben ser restaurados para ponerlos nuevamente a disposición del público.
- o Elaboración de listado de los datos obtenidos de la ejecución del inventario.
- o Coordinar con el Centro Bibliográfico Nacional (CBN), la corrección en el catálogo automatizado de la ubicación y localización de títulos que ya no pertenecen a la colección de la sala, de tal manera, que el usuario pueda recuperar la información exacta sobre la existencia de determinados libros al realizar sus búsquedas.

El inventario se realizará coordinadamente entre el personal de ambos turnos, por lo que las actividades se ejecutarán de forma alterna, ya que la sala cuenta con dos referencistas tanto en la mañana como en la tarde. De este modo, mientras que uno se dedicará a la atención al público, el otro se encargará de avanzar el trabajo de manera interna.

Como se mencionó en el capítulo anterior, aún no es puesta al servicio de los usuarios la totalidad de libros de la colección de la sala, lo cual influye directamente en los niveles de percepción de los servicios que se brindan, ya que cuando el usuario acude a la sala, lo hace con la finalidad de acceder al material que necesita consultar. Por tal razón, se debe efectuar el traslado de libros de Educación, que se encuentran en los depósitos de Humanidades, luego de una selección y revisión del material, así como, culminar con la ubicación en los estantes de los libros que aún se encuentran en cajas, provenientes de la antigua sede.

Luego del retiro de aproximadamente 700 títulos de la colección, es necesaria la adquisición y el incremento de material bibliográfico, que debe realizarse en función a las necesidades de información de los usuarios, lo que permitirá elevar el porcentaje de cobertura a sus demandas informativas. Para ello, se trabajará con las estadísticas mensuales de consultas realizadas, a partir de las cuales se podrán determinar los temas más solicitados.

#### **4.1.4 Sobre la promoción de los servicios**

Si bien es cierto, la planeación e implementación de servicios son aspectos trascendentales para el desarrollo de la unidad de información, es a través de la difusión de los servicios que se logra captar el interés y la atención de los usuarios por la organización. Con el propósito de dar a conocer las diferentes actividades y servicios que brinda la sala, a través del uso de Internet, cada vez más frecuente. Se propone la creación de un blog de la Sala de Educación “José Antonio Encinas”, cuyo objetivo principal es poder establecer contacto con los usuarios, proporcionándoles información actualizada periódicamente sobre los servicios y datos relevantes en materia educativa.

El blog contendrá las siguientes secciones:

- o Descripción de la organización, funcionamiento y servicios.
- o Noticias de actualidad referentes al ámbito educativo.
- o Información sobre cursos y seminarios, para docentes.
- o Enlaces a Páginas Web Nacionales relacionadas al área educativa.
- o Conmemoración de algún aniversario o fecha importante según el Calendario Cívico Escolar del Ministerio de Educación.

Mediante la creación del blog, también se podrá conocer la opinión de los usuarios, ya que contará con una sección de sugerencias, en la que el usuario podrá expresarse libremente; dichos comentarios, serán de gran utilidad, para conocer el nivel de percepción de los servicios brindados.

Como complemento al blog, se elaborará un tríptico informativo, que incluirá datos relacionados al horario de atención, servicios, y funcionamiento de la sala, el cual será distribuido tanto a nivel de la biblioteca como en otras instituciones.

Cabe mencionar, que la creación del blog, no solo será de utilidad para realizar la difusión de la sala, sino para propiciar la interacción entre los usuarios, la cual servirá de base para el intercambio y producción de información, así como el desarrollo de redes sociales.

Los gastos que se efectuarán especificados, en la Tabla N° 9, principalmente para la compra de Papel bond y hojas de colores que serán utilizadas para la impresión de los trípticos informativos y las alertas bibliográficas, de manera tal que el material de difusión de la sala resulte atractivo al público.

En lo referente al equipo de cómputo, la sala cuenta con una computadora, además tiene a su disposición, previa autorización; una impresora ubicada en la oficina del área; para el escaneo de imágenes se trabaja coordinadamente con el área de Biblioteca virtual; mientras que para el fotocopiado de material, la biblioteca cuenta con una fotocopidora en el área de Administración.

**Tabla N° 9**  
**Costo de insumos para la elaboración de material de difusión**

Papel bond	60.00
Papel de colores	40.00
Materiales (útiles de oficina)	10.00
Archivadores	20.00
<b>Total</b>	<b>130.00</b>

Fuente: Elaboración propia

## 4.2 Presupuesto

La BNP debido a que es una institución cuya finalidad es cubrir las demandas e intereses de información de los usuarios, tiene un presupuesto asignado para cumplir con dicho objetivo, por lo que el dinero que se requiere para ejecutar la propuesta es de mínimo costo.

Como se mencionó anteriormente, no se contratará personal adicional al que labora en la sala para llevar a cabo el proyecto, ya que se coordinarán entre los referencistas de ambos turnos las diferentes actividades que se desarrollarán en función al cronograma de actividades.

## 4.3 Cronograma de actividades

Las actividades planteadas serán realizadas por el personal referencista que labora en la sala. Para ello, será necesario organizarlos en equipos de trabajo, de acuerdo a las etapas programadas que se especifican en el Diagrama Gantt, las mismas que tendrán un tiempo de duración total de 4 meses.

La etapa principal de este proceso consiste en la ejecución del inventario, pues permitirá conocer el material que posee la sala, y en base a ello, planificar de manera pertinente los servicios de información.

Gráfico N° 5  
Actividades propuestas para la mejora e implementación de los servicios de la Sala de Educación "José Antonio Encinas" de la BNP

Cronograma de actividades de trabajo	Duración	Año											
		Primer mes			Segundo mes			Tercer mes			Cuarto mes		
		1ra. S.	2da. S.	3ra. S.	4ta. S.	1ra. S.	2da. S.	3ra. S.	4ta. S.	1ra. S.	2da. S.	3ra. S.	4ta. S.
<b>Sobre los usuarios</b>													
Base de datos de usuarios	1 semana												
Directorio de colegios e instituciones educativas (aledaño a la zona)	1 semana												
<b>Sobre la colección</b>													
Ordenamiento del fichero topográfico	1 semana												
Ordenamiento de la colección	1 semana												
Verificación de existencia de los libros de los estantes en relación a las fichas topográficas	5 semanas												
Selección de material para descarte o restauración	5 semanas												
Elaboración de listado de los datos obtenidos de la realización del inventario.	2 semana												
<b>Sobre los servicios</b>													
Listado de tesis	1 semana												
Catálogo de índices de publicaciones periódicas	1 semana												
Bibliografías temáticas	1 semana												
Archivo vertical	1 semana												
Difusión selectiva de la información (DSI)	2 semanas												
Boletín informativo (*)													
Alertas bibliográficas (*)													
Exposiciones (*)													
<b>Sobre la promoción de los servicios</b>													
Blog													
Triptico													

\* Estas actividades serán una consecuencia de la etapa concluida referida a la Colección, su desarrollo será en forma periódica tal como esta detallado en la propuesta con tiempos definidos de acuerdo a la realidad de la BNP.

## CONCLUSIONES

1. La Sala de Educación fue implementada para cumplir la misión de apoyo a la actividad docente, proporcionando herramientas útiles para la elaboración y planificación de las clases, así como incentivar la investigación.
2. El nivel de satisfacción de los usuarios, vinculado a la respuesta a sus necesidades de información, logra ser cubierto en más del 50% de los casos, principalmente gracias al desempeño de los referencistas, los cuales gozan de un alto grado de confianza para asesorar y capacitar al docente en la búsqueda y recuperación de información, acorde a sus demandas e intereses.
3. Las incongruencias que existen entre la base de datos y el material que se encuentra disponible en la sala, generan disconformidad e incertidumbre entre los usuarios, influyendo negativamente en el nivel de satisfacción de los usuarios.
4. Es necesario insertar en la colección de la sala, los libros correspondientes al área de educación, que se encuentran distribuidos en diferentes locaciones de la biblioteca, y que de este modo se cumpla con los fines para los cuales fue creada la Sala de Educación.



## RECOMENDACIONES

1. Realizar un inventario de la colección existente en la sala para proporcionar a los usuarios datos reales sobre el material disponible.
2. La colección de la sala debe ser actualizada, de tal modo que guarde concordancia con los fines de interés y consulta de los usuarios.
3. Se debe corregir y actualizar los datos contenidos en el catálogo automatizado para obtener una recuperación de información precisa y concreta sobre el material existente en la sala
4. Planificar una reorganización del servicio desde una perspectiva de atención especializada, mediante la utilización de nuevos recursos y productos de información, acordes a los requerimientos e intereses de los usuarios.
5. Se debe realizar un trabajo activo de difusión y promoción de la sala, de modo que el usuario conozca la información y material disponible en ella, así como de los servicios a los que se tiene acceso.
6. Implementar el uso de la Web 2.0 mediante la creación de un blog de la Sala de Educación “José Antonio Encinas”, el cual será de utilidad para la difusión de los servicios, así como, para lograr la interacción entre los referencistas y los usuarios; a partir de la cual se genere información.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

### LIBROS

- **Currás, E.** (1982). *Las ciencias de la documentación: bibliotecología, archivología, documentación e información*. Barcelona: Mitre.
- **Guinchat, C. y Menou, M.** (1979?). *Introducción general a las ciencias y técnicas de la información y de la documentación*. UNESCO.
- **Hernández, P.** (1998). *La formación de usuarios de información en instituciones de educación superior*. México, D.F.: UNAM.
- **Hernández, P.** (Comp.) (1997). *Seminario latinoamericano sobre formación de usuarios de la información y los estudios de usuarios*. México, D.F.: UNAM.
- **Lancaster, F. W.** (1996). *Evaluación de la biblioteca*; traducción por Ramón Abad Hiraldo, Belén Altuna Esteibar. Madrid :Anabad
- **Litton, G.** (1974). *La biblioteca especializada*. Buenos Aires: Bowker Editores.
- **Martínez, J.** (2004). *Diccionario de bibliología y ciencias afines*. Gijón: Trea.
- **Medina, M.** (1950). *Servicio de préstamo en la Biblioteca Nacional*. Lima: El autor.
- **Orera, L.** (1998). *Manual de biblioteconomía*. Madrid: Síntesis.
- **Sistema Nacional de Bibliotecas** (2007). *Manual de servicios para bibliotecas*. Lima, Perú: Biblioteca Nacional del Perú.
- **Smith, A.** (2000). *¿Por qué lo hacemos así?* Lima, Perú: Biblioteca Nacional del Perú.

## TESIS

- **Ascencio, G.** (1978). *Bibliotecas especializadas en recursos naturales y medio ambiente*. Tesis para optar el título de Bibliotecario, Escuela Nacional de Bibliotecarios, Lima, Perú.
- **Echezuría, J., Gutiérrez, M., Rondón, M.** (2006). *Diseño de estrategias para optimizar la calidad de los servicios de la Biblioteca Marcel Roche del Instituto Venezolano de Investigaciones Científicas (IVIC)*. Tesis para optar el título de Licenciado en Bibliotecología y Ciencias de Información, Universidad Central de Venezuela, Caracas, Venezuela.
- **Huapaya, J.** (1977). *La tecnología en los servicios de información y documentación*. Tesis para optar el título de Bibliotecario, Escuela Nacional de Bibliotecarios, Lima, Perú.

## INFORMES PROFESIONALES

- **Gildemeister, R.** (2001). *CIDE: mejoramiento de la colección para el bachillerato escolar*. Tesis para optar el título de Licenciado en Bibliotecología y Ciencias de Información, Lima, Perú.
- **Preciado, D.** (2005). *Recuperación de información en la base de datos de una biblioteca especializada: una experiencia en el Centro de Documentación de ADEX*. Tesis para optar el título de Licenciado en Bibliotecología y Ciencias de Información, Lima, Perú.
- **Prietto, A.** (2003). *Los usuarios y la promoción de los servicios del centro de Información de la Conferencia de superiores Mayores de Religiosos del Perú*. Tesis para optar el título de Licenciado en Bibliotecología y Ciencias de Información, Lima, Perú.

## PUBLICACIONES ELECTRÓNICAS

- **Alarcón, M.** (2007). *Evaluación y calidad de los servicios de información: una propuesta teórico-metodológica* [en línea]. La Habana (Cuba): ACIMED. Recuperado el 02 de agosto de 2008:  
[http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol15\\_04\\_07/aci07407.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol15_04_07/aci07407.htm)

- **Arango, H.** (1992). *Servicios de información especializada para el desarrollo* [en línea]. La Habana (Cuba): INFOLAC. Recuperado el 05 de agosto de 2008: <http://infolac.ucol.mx/documentos/politicas/cuba.pdf>
  
- **Calva, J.** (1994). *Las necesidades de información: la importancia de su estudio* [en línea]. México, D.F. (México): UNAM. Recuperado el 02 de agosto de 2008: <http://www.dgbiblio.unam.mx/servicios/dgb/publicdgb/bole/fulltext/volIX3/necinfo.html>
  
- **Calva, J.** (1991). *Las necesidades de información de los usuarios en la planeación bibliotecaria* [en línea]. México, D.F. (México): UNAM. Recuperado el 02 de agosto de 2008: <http://www.dgbiblio.unam.mx/servicios/dgb/publicdgb/bole/fulltext/volVI1/necesidades.html>
  
- **Díaz, N.** (2006). *Biblioteca Nacional del Perú: historia* [en línea]. Alicante (España): Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes. Recuperado el 05 de agosto de 2008: <http://www.cervantesvirtual.com/portal/bnp/pcuartonivel.jsp?nomportal=bnp&conten=historia>
  
- **Figuerola, A.** (2006). *Servicios bibliotecarios* [en línea]. México, D.F. (México): UNAM. Recuperado el 04 de agosto de 2008: [http://books.google.com.pe/books?id=DtafizCfQO4C&printsec=frontcover&dq=gestion+biblioteca&lr=&source=gbs\\_summary\\_s&cad=0](http://books.google.com.pe/books?id=DtafizCfQO4C&printsec=frontcover&dq=gestion+biblioteca&lr=&source=gbs_summary_s&cad=0)
  
- **García, F.** (2000). *El servicio de información local en las bibliotecas públicas municipales. Importancia y pautas para su desarrollo (I)* [en línea]. Andalucía (España): BAAB. Recuperado el 02 de agosto de 2008: <http://www.aab.es/pdfs/baab61/61a3.pdf>
  
- **Marquès, P.** (2007). *La Web 2.0 y sus aplicaciones didácticas* [en línea]. España: Departamento de Pedagogía Aplicada, Facultad de Educación, UAB. Recuperado el 28 de noviembre de 2008: <http://dewey.uab.es/Pmarques/web20.htm>

- **Nuñez, I.** (2004). *Las necesidades de información y formación: perspectivas socio-psicológica e informacional* [en línea]. La Habana (Cuba): ACIMED. Recuperado el 31 de julio de 2008: [http://www.bvs.sld.cu/revistas/aci/vol12\\_5\\_04/aci04504.htm](http://www.bvs.sld.cu/revistas/aci/vol12_5_04/aci04504.htm)
- **Sánchez, M.** (2003). *Creación de un servicio de información especializado en entorno Web para bibliotecarios: debiblioteconomía.com* [en línea]. México, D.F. (México): E-LIS. Recuperado el 31 de julio de 2008: <http://eprints.rclis.org/archive/00006223/>

## MEDIOS AUDIOVISUALES

- **Soto, L.** (2006). *Gestión de calidad y evaluación en bibliotecas* [diapositiva]. Puerto Rico: Universidad de Puerto Rico. 37 diapositivas.
- **Ubillo, M.** (2006). *Los servicios de información en bibliotecas* [diapositiva]. Santiago de Chile: Universidad de Chile. 23 diapositivas.

## PÁGINAS WEB

- **BNP.** <http://www.bnp.gob.pe/pdf/rof.pdf>
- **Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes.** <http://www.cervantesvirtual.com/portal/bnp/pcuartonivel.jsp?nomportal=bnp&conten=presentacion>
- **IFLA.** <http://www.ifla.org/faife/policy/iflastat/qldeclar-s.html>
- **MINEDU.** [http://www.minedu.gob.pe/normatividad/reglamentos/xtras/perfil\\_egresado.pdf](http://www.minedu.gob.pe/normatividad/reglamentos/xtras/perfil_egresado.pdf)

**ANEXOS**

## Anexo N° 1

### CUESTIONARIO

*El siguiente cuestionario servirá para mejorar el servicio que se brinda en la sala. La información suministrada tiene carácter confidencial. En cada pregunta sírvase completar, marcando con (X) o indicando la opción que describa su opinión, de la forma más precisa. Agradecemos su cooperación.*

**SEXO:**    ☐ Hombre                      ☐ Mujer

**EDAD:**

De 16 a 24 años	<input type="checkbox"/>
De 25 a 40 años	<input type="checkbox"/>
De 41 a 65 años	<input type="checkbox"/>
De 65 años a más	<input type="checkbox"/>

**SITUACIÓN ACADÉMICA:**

Estudiante de Instituto	<input type="checkbox"/>
Estudiante Universitario	<input type="checkbox"/>
Bachiller	<input type="checkbox"/>
Licenciado	<input type="checkbox"/>
Maestría	<input type="checkbox"/>

1. ¿Con qué frecuencia asiste a la Sala de Educación?

a) Todos los días	<input type="checkbox"/>
b) Entre dos a tres veces a la semana	<input type="checkbox"/>
c) Una vez a la semana	<input type="checkbox"/>
d) Una vez al mes	<input type="checkbox"/>
e) Algunas veces al año	<input type="checkbox"/>

2. Con respecto a los servicios que ofrece la sala de Educación (reprografía, digitalización, Internet inalámbrico, etc.), Ud. encuentra:

a) Información suficiente	<input type="checkbox"/>
b) Información insuficiente	<input type="checkbox"/>
c) Nunca encuentro información	<input type="checkbox"/>

3. Cuándo busca el tema de investigación lo encuentra:  
(responda cada una de las tres alternativas)

	Siempre	Casi Siempre	Muchas veces	Nunca
a) Consultando el catálogo automatizado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Consultando a los referencistas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Por referencia de algún conocido	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. En su visita, ¿Sus necesidades de información han sido resueltas?

a) Siempre	<input type="checkbox"/>
b) La mayoría de las veces	<input type="checkbox"/>
c) Pocas veces	<input type="checkbox"/>
d) Nunca	<input type="checkbox"/>

5. Al solicitar un libro  
(responda cada una de las tres alternativas)

	Siempre	Casi Siempre	Muchas veces	Nunca
Tardan demasiado en su entrega				
Me entregan otro libro sobre el mismo tema				
No logro obtener el libro solicitado				

6. Al realizar búsquedas de información en el catálogo, encuentra la información que necesita

a) Siempre	
b) La mayoría de veces	
c) Pocas veces	
d) Nunca	

7. Considera Ud. que la colección de libros de la sala es

a) Excelente	
b) Buena	
c) Regular	
d) Mala	
e) Muy Mala	

8. De acuerdo a la atención recibida, califique con una escala de 1 a 5 los siguientes aspectos relacionados al personal referencista. (Siendo **5** el de mayor nivel de percepción)

	1	2	3	4	5
a) Rapidez en la atención					
b) Trato personal					
c) Conocimiento de la colección					
d) Capacidad de enseñar a usar nuevos servicios y/o fuentes de información					
e) Capacidad para orientar y apoyar los trabajos de investigación					

9. Cómo cree Ud. que se podrían mejorar los servicios de biblioteca  
(Siendo la opción **1** la de mayor importancia)

	1	2	3	4	5
a) Incrementando la cantidad de libros					
b) Actualizando la colección					
c) Brindando una atención más personalizada					
d) Difundiendo mejor los servicios existentes					
e) Disponiendo de servicios on-line (a través de Internet)					

10. Escriba un comentario o sugerencia que nos ayude a mejorar los servicios de la sala de educación

---



---



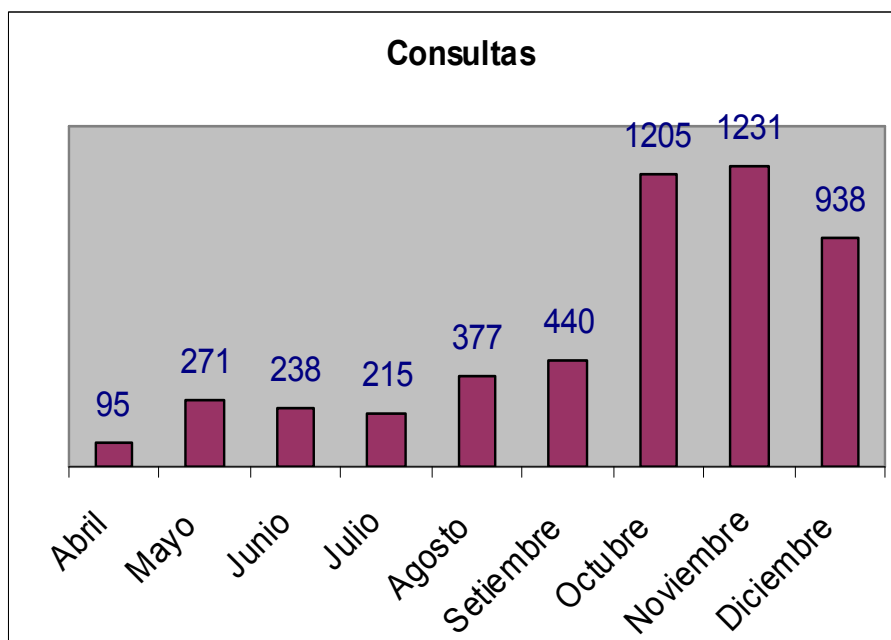
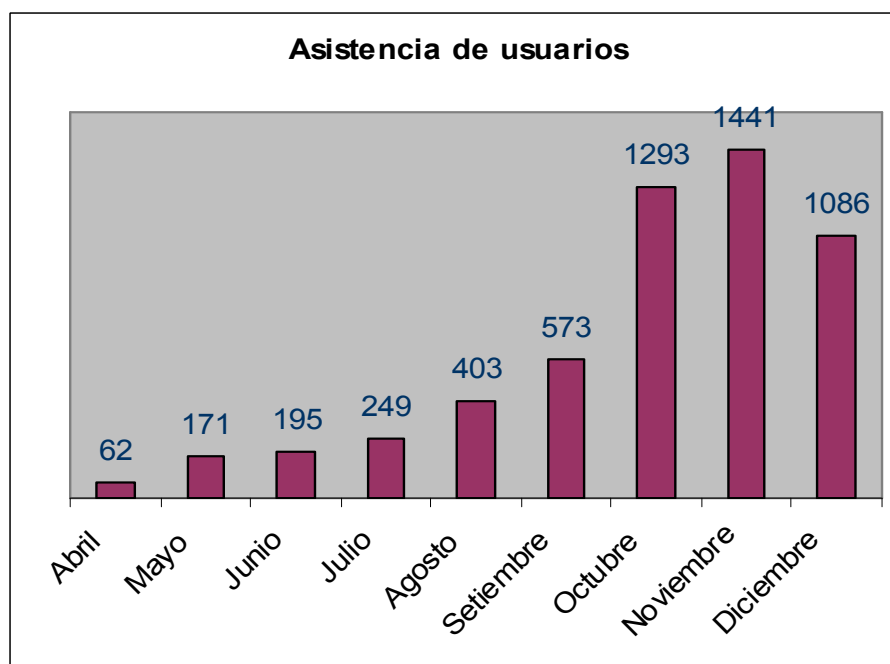
---



---



**Anexo N° 3**  
**Estadísticas 2007**

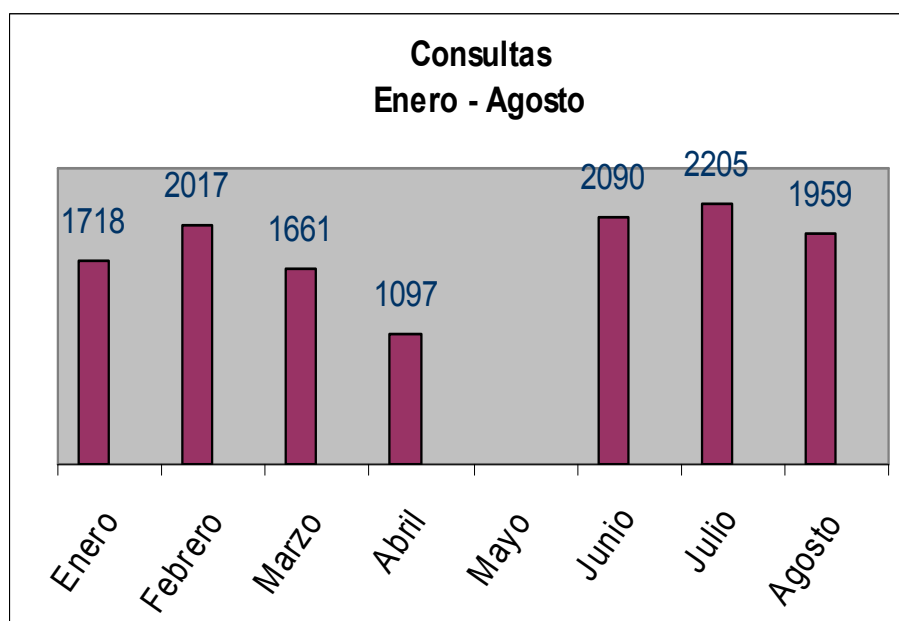
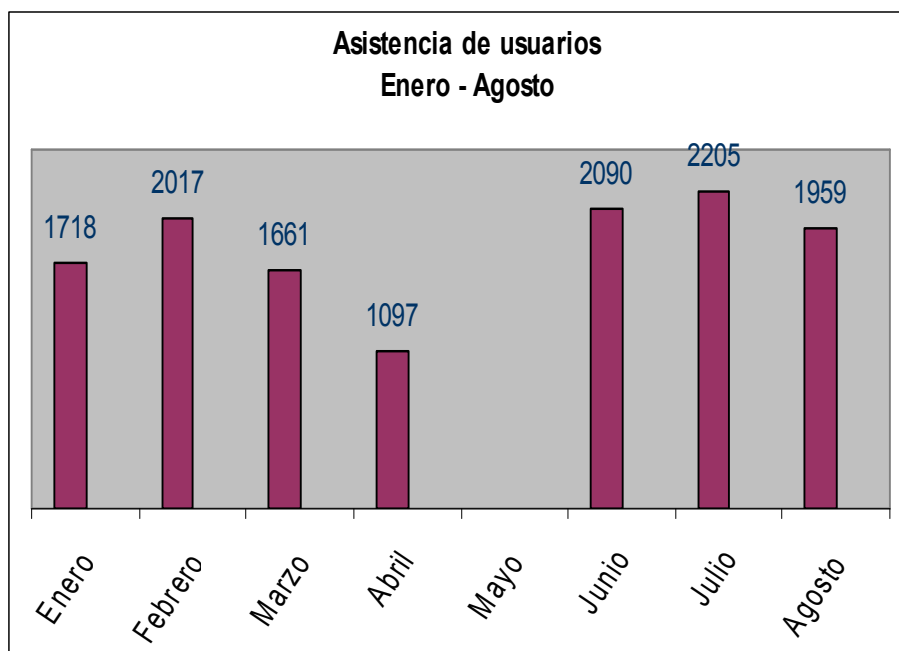


\* El 17 de setiembre se extiende el horario en doble turno de 8.30am – 8.30pm de Lunes a Sábado

Fuente: Elaboración propia

#### Anexo N° 4

#### Estadísticas 2008



\* En el mes de mayo se atendió solo entre los días 1-19 debido a la V Cumbre de Presidentes ALC-CUE, de la cual la Biblioteca fue sede; permaneciendo cerrada hasta el día 2 de junio.

Fuente: Elaboración propia

**Anexo N° 5 - A**

**Material bibliográfico existente en la Sala de Educación  
"José Antonio Encinas"**

**BIBLIOTECA NACIONAL DEL PERÚ  
CENTRO COORDINADOR DE LA RED DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS  
DIRECCIÓN EJECUTIVA DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS PÚBLICOS**

**Libros Peruanos**

<b>Material bibliográfico</b>	<b>Títulos</b>	<b>Volúmenes</b>
E 370 - 379	10	11
370	175	200
371	185	195
372	399	419
373	160	160
374	42	42
375	41	43
376	38	40
377	15	15
378	68	68
379	43	48
TI	228	231
TP	837	850
TS	514	514
<b>Total</b>	<b>2755</b>	<b>2836</b>

**Anexo N° 5 - B**

**Material bibliográfico existente en la Sala de Educación  
"José Antonio Encinas"**

**BIBLIOTECA NACIONAL DEL PERÚ  
CENTRO COORDINADOR DE LA RED DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS  
DIRECCIÓN EJECUTIVA DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS PÚBLICOS**

**Folletos Peruanos**

<b>Material bibliográfico</b>	<b>Títulos</b>	<b>Volúmenes</b>
C370	44	44
C371	53	53
C372	106	106
C373	101	101
C374	25	25
C375	0	0
C376	4	4
C377	3	3
C378	53	53
C379	13	13
<b>Total</b>	<b>402</b>	<b>402</b>

**Anexo N° 5 - C**

**Material bibliográfico existente en la Sala de Educación  
"José Antonio Encinas"**

**BIBLIOTECA NACIONAL DEL PERÚ  
CENTRO COORDINADOR DE LA RED DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS  
DIRECCIÓN EJECUTIVA DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS PÚBLICOS**

**Libros Extranjeros**

<b>Material bibliográfico</b>	<b>Títulos</b>	<b>Volúmenes</b>
370	147	148
371	86	86
372	108	116
373	81	81
374	18	18
375	47	47
376	55	64
377	26	26
378	29	29
379	32	35
<b>Total</b>	<b>629</b>	<b>650</b>

## Anexo N° 6

## Control de Depósitos

[illegible]

## Anexo 7

### Cartilla de información - Carné Sala de investigación



#### SERVICIOS BIBLIOTECARIOS ESPECIALIZADOS

Los Servicios Bibliotecarios Especializados que se brindan en la Biblioteca Nacional del Perú, sede de San Borja, están dirigidos a profesionales de todas las especialidades (incluidos bachilleres y egresados), estudiantes universitarios y de institutos que estén cursando los 2 últimos años de su especialidad. En caso de haberlos de menos de 5 años, deberán acreditar estar cursando el último año de la misma.

El acceso a los servicios de la Biblioteca es mediante la presentación del **CARNÉ DE LECTOR**, documento indispensable e intransferible en las salas de lectura.

#### REQUISITOS

1. Documento de identidad vigente (Extranjeros: Pasaporte o carné de extranjería)
2. Carta de presentación de la institución que avala al usuario, dirigida al Centro de Servicios Bibliotecarios Especializados
3. Entrevista personal en el módulo de atención
4. Pago correspondiente por derecho de expedición de carné

#### COSTO DEL CARNE\*

- Carné por un año S/. 40.00
- Carné por 30 días (calendario) S/. 20.00
- Carné por 15 días (calendario) S/. 15.00

\*Según TUPA de la Biblioteca Nacional del Perú, D.S. N° 003-2005-ED de 11 de enero de 2005.

#### SERVICIOS:

**Lectura en Sala de Colecciones:** Libros y folletos peruanos y peruanistas que datan del Siglo XVI a la actualidad, y colecciones particulares (Rauli Porras Barrenechea, Manuel Cisneros Sánchez, Alfonso Barrantes Lingán, Coronel Zegarra, Federico More, entre otros).

**Conexión a Internet:** (sistema inalámbrico, mediante computadora portátil)

#### Reprografía:

- Fotocopia simple (libros y folletos publicados después de 1960, siempre y cuando no sean ejemplares únicos)
- Microfilm
- Fotocopia de microfilm
- Digitalización

#### HORARIO DE ATENCIÓN

**Inscripciones:**  
Lunes a viernes de 8:30 am. a 8:30 pm.  
Sábado de 8:00 am. a 2:00 pm.

**Sala de lectura:**  
Lunes a viernes de 8:30 am. a 8:30 pm.  
Sábados de 8:00 am. a 8:30 pm.

**Reprografía:**  
Lunes a viernes de 8:30 am. a 4:30 pm.



Av. De la Poesía 160 San Borja,



513-6900 anexos 7364 (Oficina)  
7250 (Inscripciones)  
7300 (Sala de Colecciones)



salainvestigaciones@bnp.gob.pe

## Anexo N° 8 - A

### Cartilla de información - Carné Salas públicas

#### GRAN BIBLIOTECA PÚBLICA DE LIMA

Av. Abancay 4ta. Cdra s/n Cercado de Lima  
<http://www.bnp.gob.pe>  
Teléfono: 428-7690

#### BIBLIOTECAS PÚBLICAS PERIFÉRICAS

**B.P.P. "BENITO JUÁREZ"**  
Parque Ricardo Palma – Urb. Reparación (Alt. Km.  
12.5 Av. Tupac Amaru) Conas  
Teléfono: 541-6424  
Correo electrónico: [bpcomas@bnp.gob.pe](mailto:bpcomas@bnp.gob.pe)

**B.P.P. "MARCO FIDEL SUÁREZ"**  
Parque triangular (Alt. Cdra. 13 Av. Riva Agüero) El  
Agustino  
Teléfono: 327-7054  
Correo electrónico: [bpelagustino@bnp.gob.pe](mailto:bpelagustino@bnp.gob.pe)

**B.P.P. "JOSÉ BENTO MONTEIRO LOBATO"**  
Jr. Manoa N° 599 (Alt. Cdra. 6 Av. Tingo María) Breña  
Teléfono: 332-5650  
Correo electrónico: [bpbreña@bnp.gob.pe](mailto:bpbreña@bnp.gob.pe)

**B.P.P. "JOSÉ CARLOS MARIATEGUI"**  
Jr. Huancarqui N° 1611 – AA.HH. El Planeta (Alt.  
Puente Duerías) Cercado de Lima  
Teléfono: 336-0005  
Correo electrónico: [bpplaneta@bnp.gob.pe](mailto:bpplaneta@bnp.gob.pe)

**B.P.P. "JUAN GUTENBERG"**  
Parque San Germán (Alt. Cdra. 14 Av. México)  
La Victoria  
Teléfono: 324-4453  
Correo electrónico: [bpavictoria@bnp.gob.pe](mailto:bpavictoria@bnp.gob.pe)

**B.P.P. «ARTUR LUNDKVIST»**  
Av. Aranchita Cdra 2 (ex Av. Tatarapaci) Rimac  
Teléfono: 382-3964  
Correo electrónico: [bprimac@bnp.gob.pe](mailto:bprimac@bnp.gob.pe)

#### SERVICIOS BIBLIOTECARIOS PÚBLICOS



Los Servicios Bibliotecarios de las Salas Públicas que  
se brindan en nuestra institución, sede de **SAIN  
BORJA**, están dirigidos al público en general.

El acceso a los servicios de la Biblioteca es mediante  
la presentación, en las salas de lectura, del **CARNÉ  
DE LECTOR**, documento indispensable e  
intransferible; el mismo que permite el acceso a la  
Biblioteca Pública de Lima (Av. Abancay) y a las  
Bibliotecas Periféricas.

#### REQUISITOS :

- DNI, Pasaporte (extranjeros), Libreta Militar o Boleta.
- Pago de derecho por carné de usuario.
- Fotografía digital que será tomada en el módulo de inscripciones (gratuita).

CARNÉ (anual) S/. 8.00

#### Horario de inscripción

Lunes a viernes: 8:30 a.m. – 8:00 p.m.  
Sábado: 8:30 a.m. – 2:00 p.m.

*Los estudiantes de secundaria ingresan a las Salas  
Públicas de Lectura, presentando su agenda  
escolar o cuaderno de control del colegio.*



Central: 513-6900

Fax: 513-7060

Anexos:

7364 ..... (Oficina)  
7250 ..... (Inscripciones)  
7402 ..... (Humanidades)  
7400 ..... (Hemeroteca)  
7206 ..... (Afiches y Fotos)  
7390 ..... (Mapas y planos)  
7468 ..... (Audio y video)  
7764 ..... (Educación)  
7404 ..... (Banco Mundial)  
7003 ..... (Infantil)

*Dirección: Av. De la Poesía 160 San Borja (cruce de  
las avenidas Javier Prado y Aviación)  
Lima 41-Catilla Postal 2335*



## Anexo N° 8 - B

### Cartilla de información sobre Carné Salas públicas

#### SALAS DE LECTURA

**Sala de Educación :** Ofrece material de pedagogía y material de enseñanza de primaria y secundaria. Adenám de ofrecer información sobre bibliotecología y el programa nacional Plan Lector.  
Correo electrónico: [saladeduccion@bnp.gob.pe](mailto:saladeduccion@bnp.gob.pe)

**Sala de Humanidades :** Libros y folletos extranjeros desde 1940. Bibliografía sobre psicología, filosofía, religión, arte, literatura, historia y geografía.  
Correo electrónico: [salhumanidades@bnp.gob.pe](mailto:salhumanidades@bnp.gob.pe)

**Sala de Hemeroteca:** Diarios y revistas de Lima y provincias a partir de 1960 hasta la actualidad.  
Correo electrónico: [deshe@bnp.gob.pe](mailto:deshe@bnp.gob.pe)

**Horario: Lunes a sábado: 8:30 a.m. – 8:30 p.m.**

#### COLECCIONES ESPECIALES

**Sala de Afiches, Fotos y Postales:** Colección iconográfica sobre el Perú. Reine los archivos Courret, Luis S. Ugarte, Manuel Moral, Rafael Castillo y otros sobre la vida y costumbres de Lima entre los siglos XIX-XX.  
Correo electrónico: [fotosyafiches@bnp.gob.pe](mailto:fotosyafiches@bnp.gob.pe)

**Sala de Mapas y Planos:** Colección cartográfica peruana y extranjera. Cuenta con cartas nacionales, mapas, planos, atlas, guías, desde el S. XVIII a la actualidad.  
Correo electrónico: [mapasyplanos@bnp.gob.pe](mailto:mapasyplanos@bnp.gob.pe)

**Sala de Audio y Video:** Colección integrada por DVDs, CDs y videos de diversos temas.  
Correo electrónico: [audioyvideo@bnp.gob.pe](mailto:audioyvideo@bnp.gob.pe)

**Horario: Lunes a viernes: 8:30 a.m. – 5:00 p.m.**

#### SERVICIOS EN SALAS DE LECTURA

- Catálogo de acceso público en línea
- Servicio gratuito de Internet inalámbrico
- Legalizaciones (material del fondo documental)
- Consultas:
  - Personalizadas
  - Telefónicas
  - Correo postal
  - Correo electrónico
  - Vía fax

#### Reprografía:

Fotocopia simple (libros y folletos publicados después de 1960, siempre que no sean ejemplares únicos y/o deteriorados)

#### Horario:

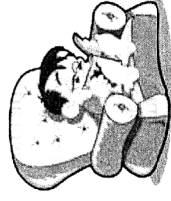
Lunes – viernes : 9:15 a.m. - 7:30 p.m.

#### Sábado:

9:15 a.m. - 2:00 p.m.

- Microfilme
  - Fotocopia de microfilme
  - Digitalización
  - Fotografía (analógica y digital)
- #### Horario:
- Lunes – viernes : 8:30 a.m. - 4:30 p.m.

**Pase (S/. 1.00).** Por única vez. No válido para Sala de Investigadores.



#### COLECCIÓN PARA NIÑOS

**Sala Infantil “Francisco Izquierdo Ríos”:** Colección didáctica de diversos temas, especialmente seleccionada para niños de **6 a 11 años**. Hay libros peruanos y extranjeros, entre ellos cuentos clásicos y modernos, obras de literatura universal, ciencia, historia, arte, etc.

El acceso a la sala es con **CARNÉ DE LECTOR**, el cual también es válido para la Sala Infantil de la sede de la Av. Abancay.

Correo electrónico: [salainfantil\\_sb@bnp.gob.pe](mailto:salainfantil_sb@bnp.gob.pe)

Cuenta con una [Sala de espera para padres](#)

**CARNÉ (anual)**

S/. 2.50

#### REQUISITOS :

- DNI o fotocopia simple de Partida de Nacimiento.
- Pago de derecho por carné de usuario.
- Fotografía tamaño carné.

#### Horario de atención

Lunes a viernes : 12:00 a.m. – 6:00 p.m.  
Sábado : 11:00 a.m. – 6:00 p.m.

**NO  
Olvide!!**

**COMPROMISO COMO  
USUARIO DE LA BIBLIOTECA  
NACIONAL DEL PERÚ**

Me comprometo a no dañar y/o mutilar los documentos y libros que esta institución me facilita, así como obedecer todas las normas que imparte la Biblioteca.

Si no cumpliera con esto me someto a las penas que disponga la autoridad competente.

Estamos consultando nuestro **PATRIMONIO CULTURAL** y debemos procurar servirnos de él sin producir daños o deterioro.

cuidemos nuestro Patrimonio

**Qué  
debo**

**y qué**

**no debo**

**hacer**

**como**

**lector ?**

consejos útiles

CENTRO DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS  
ESPECIALIZADOS

Dirección Ejecutiva de Preservación y Conservación  
2007

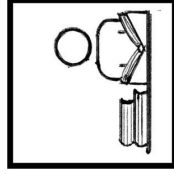
## SÍ debo :



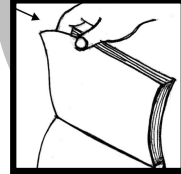
Lavarme las manos antes de manipular un libro o documento. De este modo evitaré transferir la suciedad y grasa de las manos al papel.



Usar un marcador de página de papel blanco.

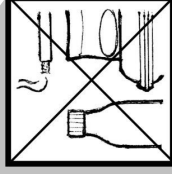


Mantener un espacio adecuado y ordenado en la mesa de trabajo.

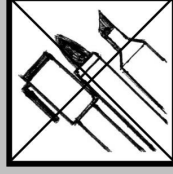


Pasar las hojas de un libro levantando la esquina superior y ligeramente resbalar las yemas de los dedos hacia abajo, apoyando la página.

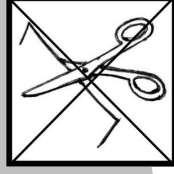
## NO debo :



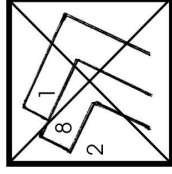
Beber (incluida el agua), comer o fumar en la sala.



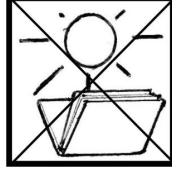
Hacer anotaciones en los libros y periódicos o sobre ellos. Usar lapiceros y resaltadores. La tinta puede "correrse" y manchar las páginas.



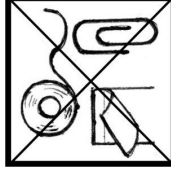
Cortar ni romper las páginas de los documentos.



Extraer las hojas de los documentos ni alterar su orden.

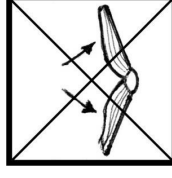


Exponer los documentos directamente a la luz solar.

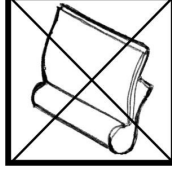


Utilizar grapas, post-it, clips y cintas adhesivas. Ellos contribuyen al deterioro de los documentos y libros ocasionando manchas u oxidación del papel.

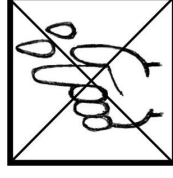
## Anexo N° 9 - B Cartilla para usuarios



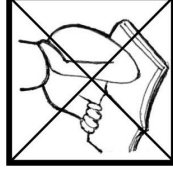
Abrir el libro y forzarlo más allá de lo que su estructura lo permita.



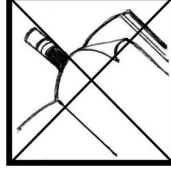
Doblar las hojas y cubierta del libro, así como dejarlo hacia abajo sobre la mesa.



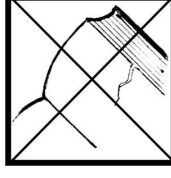
Humedecer los dedos al pasar las páginas. Esto produce deterioro y atenta contra la salud.



Apoyarme sobre el material bibliográfico. De preferencia debo usar atriles para su consulta.



Marcar una página doblándola o usando cualquier objeto.



Pasar las hojas con rapidez cuando consulto periódicos. Al ser un material muy frágil y débil se pueden producir desgarraduras.

consejos

## Registro de asistencia de usuarios



**SALA:** .....

[illegible]

## Anexo 11 - A

### Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA). Servicios de información

#### TEXTO ÚNICO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS (TUPA)

CENTRO DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS ESPECIALIZADOS  
DIRECCIÓN EJECUTIVA DE SERVICIOS E INVESTIGACIONES BIBLIOGRÁFICAS

DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	REQUISITOS	COSTO
Expedición de Carné de Usuario Investigador (1 año de vigencia)	1. Carta de Presentación 2. DNI (vigente) / Documento de Identidad 3. Recibo de Pago -Nuevo -Duplicado -Renovación <b>Carnés Temporales</b> -Por 15 días -Por 30 días	S/. 40.00 S/. 35.00 S/. 35.00  S/. 15.00 S/. 20.00
Expedición de Carné de Usuario de Salas Públicas (1 año de vigencia)	1. DNI (vigente) / Documento de Identidad 2. Recibo de luz, agua o teléfono 3. Recibo de Pago -Nuevo -Duplicado -Renovación <b>Pase Temporal (1 día)</b> -DNI (vigente) / Docum. de Identidad -Recibo de pago	   S/. 8.00 S/. 10.00 S/. 6.00  S/. 1.00
Pase Escolar (sólo Salas Públicas)	1. Cuaderno de control o venir uniformado 2. Recibo de pago	 S/. 0.50
Jubilados	1. DNI / Carné de pensionista / Boleta de pago ONP	
Transcripción Paleográfica	1. Recibo de Pago -Documentos del Siglo XVI -Documentos del Siglo XVII -Documentos del Siglo XVIII - XIX -Documentos del Siglo XX	S/. 25.00 S/. 20.00 S/. 15.00 S/. 10.00
Reproducción de Manuscritos en General e Impresos Antiguos (por hoja)	1. Recibo de Pago -Del Siglo XVI -Del Siglo XVII -Del Siglo XVIII -Del Siglo XIX	S/. 6.00 S/. 5.50 S/. 5.00 S/. 4.50
Microfichas a partir de 1900	1. Recibo de Pago -En formato A-4 (de 01 a 10 tomas) -Toma adicional	S/. 30.00 S/. 1.50
Microfilm a partir de 1900	1. Recibo de Pago -En formato A-4 (de 01 a 10 tomas) -Toma adicional	S/. 30.00 S/. 1.00
Fotocopia de Microfilm / Microficha	1. Recibo de Pago -En formato A-4	S/. 1.50
Fotocopia de Microfilm / Microficha en positivo	1. Recibo de Pago -En formato A-4	S/. 3.00
Duplicado de Microfilm (por rollo)	1. Recibo de Pago	S/. 120.00
Investigación Bibliográfica y Hemerográfica	1. Recibo de Pago -Informe Técnico/Proforma -Cada hora de investigación	S/. 40.00 S/. 15.00
Fotografía y/o filmación de Documentos con equipo propio	1. Autorización de Ingreso 2. Derecho de pago por imagen	S/. 20.00 S/. 6.00
Uso de equipos informáticos personales	1. Recibo de Pago	S/. 2.00
Reproducciones Fotográficas en Blanco y Negro: Acetatos	1. Recibo de Pago  06 x 09 cm. 09 x 12 cm. 10 x 15 cm. 12 x 18 cm. 13 x 18 cm. 18 x 24 cm. 20 x 25 cm. 21 x 29 cm. 30 x 40 cm. 40 x 50 cm. 50 x 60 cm. 60 x 100 cm. 100 x 200 cm.	  S/. 9.50 S/. 12.00 S/. 12.00 S/. 18.00 S/. 18.00 S/. 24.50 S/. 24.50 S/. 29.00 S/. 62.00 S/. 92.00 S/. 114.50 S/. 281.00 S/. 572.00

## Anexo 11 - B

### Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA). Servicios de información

DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	REQUISITOS	COSTO
Reproducciones Fotográficas en Blanco y Negro: Placas	06 x 09 cm.	S/. 14.00
	09 x 12 cm.	S/. 17.00
	10 x 15 cm.	S/. 17.00
	12 x 18 cm.	S/. 27.00
	13 x 18 cm.	S/. 27.00
	18 x 24 cm.	S/. 27.50
	20 x 25 cm.	S/. 37.50
	21 x 29 cm.	S/. 42.00
	30 x 40 cm.	S/. 102.00
	40 x 50 cm.	S/. 142.00
	60 x 100 cm.	S/. 322.00
	100 x 200 cm.	S/. 902.00
Digitalización	1. Disquette / CD (nuevo) / USB	
	2. Recibo de pago	
	-Directa A-4 (por toma)	S/. 2.00
	-Archivo Digital Amauta (por toma)	S/. 2.00
	-A partir de Microfilm (por toma)	S/. 3.50
Impresión	Impresión láser b/n A4 (por imagen digi.)	
	1. Recibo de pago	S/. 1.00
Fotocopias simples	1. Recibo de pago (por hoja)	
	-Formato A-4 (Sala de Investigad.)	S/. 0.50
	-Formato A-4 (Salas Públicas)	S/. 0.15
Pérdida de llave de casillero	1. Recibo de pago	S/. 2.00

## Anexo N° 12

### Cronograma de entrega de Servicios de reproducción de documentos

Centro de Servicios Bibliotecarios Especializados  
Dirección Ejecutiva de Servicios e Investigaciones Bibliográficas

#### **CRONOGRAMA** **SERVICIOS DE REPROGRAFIA**

1. La Dirección Ejecutiva de Biblioteca virtual podrá recepcionar solicitudes de servicio de acuerdo al siguiente cuadro:

Modalidad	Formato (Documento)	Número de imágenes	Plazo de entrega (Días)
- Digitalización directa	Formato A4	1 - 10	1
	Formato A3 ★ Nuevo	1 - 10	2
- Digitalización a partir de microfilme	Película de 16 mm. Y 35 mm.	1 - 10	1
- Digitalización a partir de microficha	Película de 16 mm. Y 35 mm.	1 - 20	1
- Grabación y/o Impresión Archivo @mauta	Formato A4 (Archivo Digital @mauta)	1 - 50 (hojas e imágenes)	1
- Impresión a partir de Serv. Digitalización	Formato A4	1 - 30 (hojas e imágenes)	1

2. La Dirección Ejecutiva de Preservación y Conservación podrá recepcionar solicitudes de servicio de acuerdo al siguiente cuadro:

Modalidad	Formato (Documento)	Número de tomas	Plazo de entrega (Días)
Fotocopia a partir de microfilme	Formato A4 y Formato A3	1 - 100	1
		> 100	2
Microfilmación	Película de 16 mm. y/o 35 mm.	1 - 100	3
Duplicado de Microfilme	Película de 16 mm.	1 Rollo	2
	Película de 35 mm.		
Reproducción fotográfica (papel fotográfico)	- Blanco y Negro	1 - 5	3
	- A color	1 - 5	3
	- Ampliaciones	1 - 5	2
Reproducción fotográfica digital (imagen digital) ★ Nuevo	Formato A4 y Formato A3	1 - 10	1

La entrega del material bibliográfico y hemerográfico (objeto de la reproducción) podrá ser recibido hasta antes de las 3:30 PM., a fin de que podamos cumplir con el plazo de entrega; ya que de lo contrario ésta se realizará en el siguiente día útil posterior al indicado en el cronograma.

En caso de tener alguna consulta adicional por favor coordinarlas con anticipación.

Muchas gracias por su atención.



Ana María Maldonado Castillo  
D.E. de Servicios e Investigaciones Bibliográficas

### Anexo 13

#### Cronograma de entrega de servicios de digitalización

#### CRONOGRAMA PARA ATENCIÓN DEL SERVICIO DE DIGITALIZACIÓN A TERCEROS

DIGITALIZACIÓN					
MODALIDAD	TIPO DE DOCUMENTO	Nº IMÁGENES	PLAZO DE ENTREGA (DÍAS)	IMÁGENES ADICIONALES	OBSERVACIONES
Digitalización directa	Formato A4	1 - 10	1	1 día por cada 20 imágenes adicionales	
	Formato A3	1 - 10	2	1 día por cada 10 imágenes adicionales	Incluye edición de imágenes.
Digitalización de microfilm	Película de 16 mm. y 35mm.	1 - 10	1	1 día por cada 10 imágenes adicionales	Incluye edición de imágenes.
	Microficha	1 - 20	1	1 día por cada 20 imágenes adicionales	
IMPRESIÓN DIGITAL					
MODALIDAD	TIPO DE IMPRESIÓN	Nº HOJAS	PLAZO DE ENTREGA (DÍAS)	HOJAS ADICIONALES	OBSERVACIONES
A partir de Archivo Digital @MAUTA	Formato A4	1 - 50	1	1 día por cada 50 impresiones adicionales	
A partir de servicio de digitalización	Formato A4	1 - 30	1	1 día por cada 30 impresiones adicionales	El plazo de entrega de este servicio debe sumarse al de digitalización

1. DEBV recibirá órdenes de servicio de forma regular en el horario de 08:15 hrs. hasta las 13:00 hrs., después de este horario se considerarán ingresados en día siguiente.
2. DEBV, entregará trabajos a DESIB en el horario de 15:00 - 17:00 hrs.
3. La resolución máxima de digitalización será de 600 dpi.
4. De no existir recomendación por parte del usuario, las imágenes serán grabadas en formato JPG, a 300 dpi de resolución.
5. La grabación de información ya digitalizada (Colección Digital @mauta) tendrá un plazo de entrega de 1 día.
6. Es conveniente que la orden de servicio adjunte el medio de almacenamiento (disquete o CD) para evitar contratiempos en lo que respecta al control de calidad del servicio.
7. Para el caso de grabación de información en memorias USB, debe estimarse un tiempo 15 minutos para la ejecución del mismo.
8. La remisión vía e-mail será efectiva solo para imágenes en formato JPG, 300dpi de resolución, a un promedio de 30 imágenes por día. El usuario se responsabilizará por mantener un espacio libre de 40Mb, aprox., y remitir conformidad por recepción.



## Anexo N° 14

### Formato de solicitud de Servicio de digitalización de documentos

#### SOLICITUD DE SERVICIO DIGITALIZACIÓN

N° .....

Fecha: ..... / ..... / 200.... Hora: .....

N° Recibo : .....

DEBV - Recibido por: .....

Usuario : .....

Interno ( ) Referencia: .....

Libro ( ) Pub. Periódica ( ) Manuscrito ( ) Fotog. ( ) Otro ( )

Código  
(y/o N° Ejemp.)

Título  
(Pub. Perd. indicar además la fecha)

Págs. a digitalizar  
(Pub. Perd. indicar el artículo de interés)

1. ....	.....	.....
2. ....	.....	.....
3. ....	.....	.....
4. ....	.....	.....
5. ....	.....	.....
6. ....	.....	.....
7. ....	.....	.....

Directa ( )  
(sólo A4)

Desde Microf: ( )

@mauta ( )

Archivo: .....

Total Imágs: .....

#### Formatos

#### Resolución

#### Edic. Imágs: ( )

#### Grabación:

JPEG ( )

.....dpi

CD ( )

TIFF ( )

Diskette ( )

GIF ( )

USB ( )

Otro: .....

E-Mail ( )

Correo: .....

Impresión Digital : ..... copias.  
(sólo A4)

Recomendaciones : .....

Fecha de entrega a DESIB: ..... / ..... / 200....

Digitalizador : .....

V° B° DEBV : .....

**Anexo N° 15**

**Formato de solicitud de Servicio de microfilmación de documentos**

N° .....

**SOLICITUD DE SERVICIO DE MICROFILMACIÓN**

**Fecha:** ..... / ..... / 200..... **Hora:** .....

**N° Recibo :** .....

**DEPC - Recibido por:** .....

**Usuario :** .....

**Interno ( ) Documento de Referencia:** .....

**Libro ( ) Publicación Periódica ( ) Manuscrito ( ) Otro ( )**

<b>Código</b> (y/o N° Ejemp.)	<b>Título</b> (Pub. Perd. indicar además la fecha)	<b>Págs. a microfilm</b> (Pub. Perd. indicar el artículo de interés)
1. ....	.....	.....
2. ....	.....	.....
3. ....	.....	.....
4. ....	.....	.....
5. ....	.....	.....
6. ....	.....	.....
7. ....	.....	.....
8. ....	.....	.....
9. ....	.....	.....
10. ....	.....	.....

**Microfilme ( ) Microficha ( ) Fotocopia ( )**

35 mm. ( )

16 mm. ( )

**Total Exps:** .....

**Total Exps:** .....

**Total Fotocps:** .....

**Recomendaciones :** .....

**Fecha de entrega a DESIB:** ..... / ..... / 200....

**Microfilmador :** .....

**V° B° DEPC :** .....

# Anexo N° 16

## Formato de Servicio del Laboratorio de fotografía

BIBLIOTECA NACIONAL DEL PERU  
CSBE  
D.E. Investigaciones

N° .....

SERVICIO INTERNO - LABORATORIO DE FOTOGRAFIA  
( PROYECTOS )

Documento de referencia:.....

	PLACAS / ARCHIVO				T. PLACA	OBSERVACIONES	COD. LAB.
	COURRET	CASTILLO	GARREAUD	UGARTE			
1)							
2)							
3)							
4)							
5)							
6)							
7)							
8)							
9)							
10)							
TOTAL							

	ASUNTO / TEMA	CODIGO	AMPLIACIONES							COD. LAB.
			9 X 12	10 X 15	12 X 18	18 X 24	20 X 25	30 X 40	OTROS	
1)										
2)										
3)										
4)										
5)										

Fecha de remisión a DEPC:.....

Fecha de entrega a DEI:.....

OBSERVACIONES : .....

.....

Sólo para uso del Laboratorio Fotográfico	Total reprod.		T. Direc.		Total Ampliacione		C. Placas	Otros
	B/N	COLOR	B/N	COLOR	B/N	COLOR		

Responsable de D.E.I

Responsable Lab. Fotográfico